

# 服务再升级!供热有了“电子身份证”

## 先领卡后缴费,供暖季开始前30天报停

为进一步打通服务用户的“最后一公里”,让用户“零跑腿”和“一次办成”,最大程度便民利民,济南热力集团不断梳理供热服务事项,简化申请材料,优化办理流程,加快推进“互联网+供热服务”工作步伐,提升供热服务质量。在此基础上,济南热力集团商河恒泰供热有限公司服务再升级,给供暖用户发放“交费信息卡”,用户基本信息进入“供暖大数据库”,实行“一管到户”。接下来,发放“交费信息卡”和报停等工作将陆续展开。

本报记者 李云云  
通讯员 付忠强

### 发放“交费信息卡” 供暖用户凭卡缴费

距离集中供暖还有不到3个月,济南热力集团商河恒泰供热有限公司内的各项供暖准备事宜也陆续展开。与往年不同的是,今年该公司将发放“交费信息卡”,供暖用户“一户一卡”,方便报停、查询、缴费等相关工作。

济南热力集团商河供热有限公司工作人员说,“缴费信息卡”里已经输入了用户地址、采暖面积等相关信息,其中卡上的采暖面积是按照原始房本,测绘中心实测登记,精确到小数点后两位。居民可以持卡到银行或者通过网银缴纳热费,热费卡跟银行卡不同,不具备银行卡的任何功能,主要作用是进行信息识别。

“之前缴费过程中在银行代收的一个棘手问题是,银行不知道各个家庭的具体交费数额,无法实现代收。在缴费信息卡中详细录入了用户名、用户住址、用户身份证号码、用户联系方式等。居民持热费卡到银



#### 交费信息卡

行缴费时,银行可通过热费卡号在系统中调出用户缴费信息,并能准确知道这户居民需要缴纳多少热费,方便快捷。”工作人员如是说道。

记者看到,每张“缴费信息卡”上都有一个9位数的编码,每个卡号具有唯一性,用户可在支付宝、电子银行或银行营

业网点直接输入编码缴费,避免了以往反复填写详细信息的繁琐。“接下来我们将更新缴费系统,采用济南热力最新的缴费系统,在新系统内,缴费、信息查询、报停、开具发票、供暖管家服务等,都需要填写卡号,一户一卡,具有唯一识别性。”工作人员表示。

工作人员提醒广大市民,用户信息统计完善的才可发放交费信息卡,供暖用户信息与济南热力集团商河恒泰供热有限公司前期登记信息不符的,请及时更改。未登记的用户请及时进行资料提交(身份证、房产证原件复印件及联系方式),以免延误领取交费信息卡,具体事宜,居民可以到位于弘德街与田园路交叉口西88米的商河客户服务营业厅办理。“接下来,我们将对信息核对无误,资料齐全的用户发卡,市民可以关注我们公司的微信公众号了解发放情况。”工作人员说道。

### 供暖开始前30天报停 每年只能办一次报停

“除了发放交费信息卡之外,我们的报停工作也即将展开。”工作人员说。需要报停的用户应填写《客户报停申请表》,申请停热用户应当与当年采暖季开始前30日前(串联用户须于当年9月30日前)到公司服务厅申请办理暖气报停,逾期不予受理。

“很多用户当年报停,次年没有交费,未办理报停手续的视为延续报停,而如果市民没

有办理报停手续,则视为正常取暖。”工作人员说道。而今年,未按时缴费的用户,按照《济南市城市集中供热管理条例》,收取一定比例的滞纳金,滞纳金金额上不封顶。“如果不需要供热的用户,请及时报停。”

而在供暖过程中,居民会遇到这样的情况,办理了报停业务,但后期又需要供暖。对于此类用户,如果想要恢复用热时,需要携带身份证原件、交费信息卡到营业厅填写恢复用热申请,并按照整个采暖季缴纳的采暖费后,方可恢复用热。工作人员说:“每年只能办理一次报停、一次恢复用热,并且在供热期间,希望用户配合公司进行定期检查及不定期抽查,发现私自用热,将按窃热行为处理。”

记者在济南热力集团商河恒泰供热有限公司了解到,去年开始的“服务进社区”活动也将展开,届时市民可以办理开户、报停、缴费等相关事情。“我们希望让用户‘少跑腿’,事情争取‘一次办成’,让用户在家门口享受我们的贴心服务,用户如果有疑惑,可以拨打我们的供暖热线‘68782319’,我们24小时为您服务。”公司负责人如是说道。

齐鲁晚报根据自身特点和优势,进行分层、高效、互动传播,形成多介质、多平台、多形式、全覆盖的传播新格局,让报纸快起来、立起来、动起来,致力于呈现独特的、不可替代的专业报道。

壹点,动起来!

1. 扫描二维码下载齐鲁壹点 APP  
2. 拨打本报热线 96706 咨询  
3. 手机输入网址 https://www.qibyidian.com/install.html 下载

关注方式

齐鲁壹点APP  
流媒体资讯新平台