



24小时热线受理诉求、线上直播处理问题、网格化精准高效服务——“热力人”守护您温暖过冬

□记者 樊慧敏 文图

随着气温逐渐降低,冬天的味道越来越浓,暖气已经成了市民日常生活中的“必需品”。在使用采暖设施时,市民难免会遇到一些问题,有时还会因为无法自行解决问题而着急。

为了让市民安全、舒心、温暖过冬,中心城区相关供热企业在服务方面做了哪些努力?带着这个疑问,11月20日,记者走进市热力有限公司及其辖区部分小区进行了探访。

线上直播 及时受理用户诉求

市民若是遇到用暖问题,最常用的反映渠道就是拨打热线电话。然而由于供热初期市民开阀、排气等诉求较多,热线电话经常处于占线状态。“考虑到这一情况,今年我们将接听电话由原来的2部增加至4部,接线员由原来的20个增加至40个,以便及时受理用户反映的各种问题。”该公司相关负责人告诉记者。

尽管如此,接线员的工作压力依然很大,再加上从接诉到处理需要一定时间,部分市民的问题还是不能及时得到解决。于是,该公司宣传部相关工作人员便开辟了一个新渠道——线上直播。

三脚架一撑,再把手机往上一架,工作人员轮流做主播,“运城供热”线上直播就这样开始了。11月20日上午,在该公司临时搭建的简易直播间里,记者看到工作人员手边随时放着一些供热方面的专业书籍和各片区运行人员的联系方式,以便随时查阅并为网友答疑解惑。

该公司宣传部相关负责人介绍:“在直播过程中,网友会在评论区或通过私信反映自家暖气的一些问题,我们就在直播中邀请专业人员对大家进行技术上的指导。有些问题市民自己无法解决,我们会联系相关片区负责人入户处理,或者由我们赶到市民家中帮助其解决。”

据了解,自11月9日开始,该公司宣传部每天都会分时段在抖音平台或微信视频号上进行直播,并邀请专业人员为市民答疑解惑或入户解决问题。截至目前,已通过直播入户处理不热问题10余次,线上解决问题200余次,极大地提高了处理问题的效率。



▲为市民家中暖气管道排气



▲线上直播入户为用户处理不热问题

网格化管理 提供精准高效服务

今年开始供热后,许多市民注意到小区里张贴了一张供热服务网格化管理公示单,上面公示了该片区运行负责人的联系方式及市热力有限公司的热线电话。

“以前暖气有问题就打热力公司的热线电话,现在公布了片区负责人的联系方式,我们有问题可以直接向负责人反映,既方便又高效。”家住外滩首府小区的周先生说。

据介绍,为切实提高供热服务水平,该公司将其负责的南同蒲铁路以南区域划分为20个片区,由两个运行经营分公司的工作人员负责管理和提供服务。同时,还将这20个片区精准划分为60个小片区,分工明确、责任到人,确保每个片区的市民有问题都有人及时处理。

当天上午,接到汇景名园小区1号楼住户丁女士反映家中不热问题的电话后,该公司运行经营一分公司工作人员许晓州便和同组的工作人员赶往该小区为其处理问题。经现场查看后,发现是楼道管道井内的手动阀门没有开启,导致丁女士家中暖气管道没有温度。开启手动阀后没过多久,许晓州走进丁女士家中摸了摸管道,供水管道开始慢慢热了起来。解决完问题后,许晓州还耐心

地给丁女士讲解了导致暖气不热的诸多原因,方便其日后自行排查。

该公司相关负责人介绍,除了要求各片区负责人做好基础管理和提供服务外,今年该公司还专门成立了一支暖心服务队,以低于市场价的价格,为市民处理用户端供热管网存在的各种疑难问题,从而减少市民遇到难题找不到人或高价找人处理问题的现象,确保市民安全温暖过冬。



▲检查市民家中分水器阀门



供热服务在改进,今年又有新办法。市民遇到用暖问题,除了拨打热线电话,还可以通过线上直播平台反映或直接联系片区负责人进行处理。

不得不说,这供热服务做得真全面。在市民满意的笑脸和认可的话语中,记者感受到的是市民屋暖心更暖的真切幸福。相信随着供热企业服务水平的不断提升,市民将在供暖季收获更多温暖和幸福。

记者 樊慧敏

垣曲 邀请专家入企 帮扶指导环境治理

运城晚报讯(记者 祁克宁)近日,市生态环境局垣曲分局邀请专家,深入该县6家重点排污企业开展环境治理指导帮扶。

专家指导组先后到中环寰慧(垣曲)节能热力有限公司、垣曲县五龙镁业有限责任公司焦化厂、垣曲县五龙镁业有限责任公司镁合金厂、山西海晟科技有限公司、垣曲县方圆陶粒砂有限责任公司、垣曲县深垣砂石有限公司6家重点涉气企业进行实地调研,详细了解企业生产工艺、生产经营、污染防治等情况,就企业在日常生产、环境管理、技术规范、提标改

造升级、相关法律法规和产业政策等方面遇到的问题进行解答。同时,专家们针对企业目前的生产经营状况,从技术重点、生产规范等方面提出了合理化建议。

下一步,该分局将继续坚持在监管中送服务,在服务中促监管,精准施策,科学查找问题,主动帮扶,依法监管,确保政策传达到位、措施落实到位。同时,该分局还将通过多种形式帮扶指导,帮助企业排忧解难,提高企业精准治污、科学治污的能力,为改善县域生态环境质量作出更大贡献。

河津 “煤改电”工程加快推进

运城晚报讯(记者 樊慧敏 通讯员 许建国)为深入贯彻落实国家、省市有关深入打好污染防治攻坚战的精神,保障广大群众清洁温暖过冬,促进全市环境空气质量持续改善,连日来,河津市能源局牵头,会同各乡镇(街道)和有关部门,加强协调,密切配合,加快推进“煤改电”工程。目前,设备安装施工正在有序进行。

“煤改电”工程是在供热管网覆盖不到的区域,选择适宜的“煤改电”取暖路线,积极推广集中式电采暖、空气源热泵、地源热泵、热风机等高效、低功

率的采暖设备,降低居民用电成本。同时,加快配套电网改造,做好“煤改电”计划任务和电网改造计划的衔接,确保电力供应安全可靠。

据了解,今年河津市冬季清洁取暖改造“煤改电”目标任务13838户,涉及7个乡镇(街道)。为确保把实事办好、让群众满意,河津市通过招标的方式,确定了16家企业,提供3大类10余个品牌的“煤改电”产品供群众选择。在设备补贴的基础上,采暖每度电补贴0.1元,采暖季每户居民累计最高补贴1040元,切实减轻群众负担。