

菏泽吉源热力一网注水有序进行

10月8日开通缴费系统,月底前二网注水全部完成

□牡丹晚报全媒体记者 敏静

“距离集中供暖还有不到两个月的时间,为了在本供暖季给广大用暖户提供更加贴心的服务,进入9月份,菏泽吉源热力有限公司便提前着手,对客服人员和小区供暖管家进行培训,并增开一部热线,有效缓解供暖季电话集中的问题。”

4名客服人员24小时接线,避免热线占线

9月16日上午,牡丹晚报全媒体记者驱车前往位于市区闽江路的菏泽吉源热力有限公司,在该公司客户服务中心,4名客服人员正在忙碌着接听热线电话、熟悉各项供暖条例。

“喂,您好!这里是菏泽吉源热力有限公司,请问有什么需要帮助?”客服人员一边接听热线电话,一边耐心地回答并记录市民反映的问题。

牡丹晚报全媒体记者通过菏泽吉源热力有限公司客户服务部负责人张蕊了解到,《菏泽市供暖条例》规定,采暖期为每年的11月15日至次年的3月15日。根据往年的情况分析,今年11月15日前后,该公司的客服热线会提前“热”起来,为了在更短的时间内解决群众反映的问题,为大家提供更加高效的服务,进入9月,该公司便组织客服人员和小区供暖管家进行了集中培训。

“我们的培训内容包括行为规范、供热条例和服务规范,以及客服人员对软件的运用。”张蕊告诉牡丹晚报全媒体记者,往年供暖初期会出现热线占线的情况,为了解决这一问题,今年该公司专门开通了0530-6612319供暖专线,共有4名客服人员24小时接听热线,今年供暖初期不会再出现热线占线的情况。

预计10月底前打压试水工作全部完成

牡丹晚报全媒体记者从菏泽吉源热力有限公司采访获悉,目前,该公司正在全力做好供暖前的保障工作,一网注水正在有序进行,10月8日左右开始进行二网的打压试水工作,预计10月底前全部完成。

“为了保障用暖户的财产安全,打压试水将在周末进行。”据张蕊介绍,每年供暖初期,打压试水都是一个重要的环节,此时,已经“沉睡了”半年的供暖管道将被重新唤醒,由于个别设备老化,在打压试水的过程中可能会出现漏水的情况,届时,他们会提前通知,并在该公司的微信公众号发布信息,提醒用暖户家中留人。

在打压试水的过程中如果出现漏水的情况,是自行维修还是联系维修人员?这也是广大用暖户较为关注的问题。牡丹晚报全媒体记者就此问题专门咨询了张蕊。

“在试压的过程中出现滴水的情况,可以联系小区供暖管家及时上门处理,但是,如果出现严重漏水的情况,业主应该及时关闭管道阀门,以免造成财产损失。”张蕊说。

牡丹晚报全媒体记者采访得知,在供暖初期,暖气片局部“气堵”的情况较为普遍,用暖户可将暖气片一侧上端的放气针拧松几丝,听到有气体放出的声音即停止操作,待有水流出后再拧紧放气针。一般需反复操作几次,暖气就会热起来。如排过气后暖气片还不热,应请专业人员查明原因,不可使用放气装置盲目排水。

成立事故抢修队伍,保障抢修处理率达到100%

供暖是一项事关千家万户冷暖的民生工程,为了保障大家温暖过冬,菏泽吉源热力有限公司专门出台了服务机制,及时解决群众反映的问题。

“供暖事故抢修队伍,做到小修不过班,中修不过夜,大修连续干,抢修处理率达到100%,最大限度保障热用户用热安全。”张蕊给牡丹晚报全媒体记者拿出了该

公司的“服务机制”,她表示,供暖期间,该公司将通过入户走访、换热站内预留值班人员,快速受理热用户温度不达标问题,提高服务效率。

另外,建立完善的供热服务和质量监督、检查机制,形成上级评价、自我评价、群众评价、社会评价相结合的优质服务评价机制,并畅通用户对供热服务投诉的多种渠道,不断提升优质服务水平。

线上线两种缴费模式更加贴心便民

牡丹晚报全媒体记者采访获悉,该公司将于10月8日开通线上线两种渠道的收费方式,届时,年轻市民可以足不出户通过该公司的微信公众号进行缴费,而针对年龄较大、不会使用网络的特殊群体,该公司将进入小区进行现场办公,多种缴费途径,也可以缩短用户因交费高峰期而排队等待的时间。

该公司还将推行供暖管家服务机制,供暖管家面对面地了解用户需求,提供零距离的供暖服务,对用户来电“接诉即办”,现已全面执行一分钟下单,十分钟回复,一小时上门,一次性解决的工作流程,高效处理用热维修诉求,做好百姓供暖各项保障工作。构建“公司统筹督导、客户服务中心直接管理、网格服务站分片负责、供暖管家服务到具体用户”的四级服务体系,实现供暖服务精细化、高效化、全覆盖的目标。

为进一步做好用户服务工作,了解用户需求,普及用热知识,在非供暖季前,由客服中心班组深入所辖小区,开展入户走访工作,发放供热明白纸,用户服务手册等宣传用品,为用户讲解供热知识,指导用户对产权内供热设施进行维护和保养,针对暖气漏水、局部不热等问题提供



客服人员24小时接听电话



认真记录



通过电子屏实时观察各小区情况

解决措施,同时通过电话、短信、微信等方式联系用户,了解用户对供热质量和供热服务的满意度,收集用户意见、建议,积极与用户对接,与用户建立长期服务关系。



2021年重点场所新冠肺炎疫情防控防护指南(十八)

咖啡馆、酒吧和茶座

1. 做好口罩、洗手液、消毒剂等防疫物资储备,制定应急工作预案,落实单位主体责任,加强人员健康培训。

2. 工作人员疫苗接种做到应接尽接,接种疫苗后仍需注意个人防护。建立工作人员健康监测制度,每日对工作人员健康状况进行登记,如出现可疑症状应及时就医。

3. 对进入咖啡馆、酒吧和茶座的顾客和网约配送员等人员进行体温检测和核验健康码,体温和健康码正常者方可进入。

4. 每天对经营场所、保洁设施、人员通道等场所公用物品和部位进行清洁消毒;保持环境清洁卫生,及时清理垃圾。

5. 加强空气流通,温度适宜时,尽量采用自然通风。如使用集中空调,开启前检查设备是否正常,新风口和排风口是否保持一定距离;运行过程中以最大新风量运行,定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

6. 公共卫生间要配备足够的洗手液,保证水龙头等供水设施正常工作;建议在收款台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

7. 推荐顾客采用非接触扫码付款,提醒顾客保持安全距离,并在收银台、等待区等设置“1米线”。

8. 工作人员应保持工作服整洁,注意个人卫生,及时进行手卫生,避免用未清洁的手触摸口、

眼、鼻,打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等。

9. 工作人员、网约配送员等人员工作期间,全程戴医用外科口罩或以上级别口罩;顾客戴一次性使用医用口罩、医用外科口罩或以上防护等级口罩。口罩弄湿或弄脏后,及时更换。

10. 通过海报、电子屏和宣传栏等加强新冠肺炎防控知识宣传。

11. 当出现新冠肺炎确诊病例、疑似病例和无症状感染者时,应在当地疾病预防控制机构的指导下,对场所进行终末消毒,同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理,经卫生学评价合格后方可重新启用。

声 明

今年以来,社会上个别不法人员盗用我院印章图样及宣传文案图片,印制“体检本”,冒充我院工作人员或谎称由我院授权,到处发放售卖。该行为严重损害了我院的声誉与利益,同时也给广大群众造成了伤害与损失,造成严重不良社会影响。为此,我院严正声明如下:

一、今年以来,我院从未授权任何组织或个人进行“体检本”的发放与售卖。
二、对于假冒我院工作人员

或谎称我院授权进行“体检本”发放与售卖的行为,敬请社会公众提高警惕,以免上当受骗。同时,为打击此类不法行为,欢迎社会各界一经发现,积极举报。

三、感谢社会各界一直以来对本院的支持,未经本院核实的体检营销行为引发的一切后果均与本院无关。垂询电话:0530-6200120

特此声明

菏泽济康医院
2021年9月16日

遗失声明

杨绍冉的房屋征收产权调换协议书及产权调换补充协议丢失,丈量号:3-77号,档案号73,声明作废。

杨永刚的房屋征收产权调换协议书及产权调换补充协议丢失,丈量号:3-78号,档案号74,声明作废。

义乌市一墨商贸有限公司的公章、财务章、法人章(周珊)自公告之日起声明作废,不再使用,并重新申请合法有效印章。