

停水超24小时须供临时用水

四大行业拟从下月起推行标准化服务,市民今起可网上建言

本报6月24日讯 接到报警,燃气抢修人员须在30分钟内到场;停水超过24小时,必须提供临时用水……24日,济南市市政公用事业局宣布,将从7月份起在供水、供气、供热和12319四大系统推行行业标准化服务,服务标准已经初步制定出来,市民可登录公用事业局网站提出建议。

根据市政公用行业服务标准规定,燃气企业接到事故报警后,抢修人员须在30分钟内到达现场;工程性停气时,应提前48小时公告作业时间和影响区域;生活用水停供超过24小时的,应向用户提供临时用水;供热单位须在5天内对用户测温申请作出处理。

市政公用事业局的相关负责人表示,市政公用行业服务标准从对水、气、暖的行业价格制定,到服务质量、产品质量、服务管理,再到服务监督、投诉和责任追究,都有明确规定,将根据标准化体系对管理部门和企业进行考核、奖惩。

从25日起,市民可登录市政公用事业局网站(<http://www.jngy.gov.cn>),对市政公用服务标准提出建议。对市民意见、建议进行梳理后,市政公用服务标准下月将正式实施。同时,市政公用部门还将加快推进市政道路建设、市政道路养护整修、路灯照明和城市排水等行业的服务标准体系的研究,力争年底前向社会公布。

〔供水〕

大范围停水 应提前48小时公示

〔供气〕

送气上门的 应在3小时内到达

〔供热〕

个别用户不交费 不得牵连整栋楼

为保证省城居民用水需求,市政公用服务标准规定,计划实施较大范围停止供水或降压时,应提前48小时向社会公示。计划停水时间超过24小时的,须向受影响范围内的居民集中居住区送水。

公用事业局的相关负责人表示,居民用水水费欠费违约金总额不得超过水费本金,用户交清所欠水费和

在市政公用部门公布的燃气行业服务标准中,对燃气申请开户、事故抢修、投诉建议等方面都做了详细规定。

根据规定,管道燃气企业接到用气申请后,应在5个工作日内答复;交清全部费用后,15个工作日内通气交付使用;对用户提出的抄缴费投诉,要在3个工作日内予以答复。

“管道燃气经营企业因

欠费违约金后,应在24小时内恢复供水。接到漏水或爆管报告后,抢修人员应在半小时内到达现场采取措施。90%以上的漏水应在24小时内修复,节假日不能顺延。

另外,为了保证市民的用水安全,管网水质检测点按相关规定布点,每两万人设置一个取水点。水质检测结果通过媒体、网络等形式定期向社会公布。对用户反映的

施工、检修等原因,需要临时调整供气量或者暂停供气的,应当将作业时间和影响区域提前48小时予以公告。”公用事业局的相关负责人说,瓶装液化气企业接到室内液化气泄漏报告时,应当先指导用户采取安全措施,并在接报后30分钟内上门处置。为用户提供送气上门服务的,应在3小时内或约定时间内送达。送气上门后,用户要

求对液化气瓶安装、调试的,还应当提供免费的安装、调试服务。

另外,对用户的投诉,要在4个工作日内查实,提出意见并回复。从居住200户以上的小区聘请3至5名社会监督员,征求用户对燃气供应和服务的意见。群众满意度低,监管部门责令整改又拒不整改的,在媒体上公布为不诚信企业,作为经营许可的重要依据。

水质问题,需要到现场的,供水企业应在一小时内派人上门取样。

“对用户反映的水压问题,供水企业应在24小时内派人现场测压。”这位负责人说,用户与供水企业对交纳水费有异议的,异议期间供水企业不得停止供水。由供水企业抄表收费的水表,达到使用规定期限后的更新费用由供水企业承担。

12319热线

铃响三声内 必须接听电话

“有问必答,有报必接,迅速分解,认真处理,及时反馈。”市12319服务热线的相关负责人承诺,执行标准化服务后,铃响三声内必须接听电话,不得回避或拒绝市民的诉求。

据了解,市12319热线主要受理城区范围内的供水、供热、供气、路桥、河道、路灯、排水、城市防汛、节水等方面的服务中心、各行业(区)联动机构,快速处置队伍和监督考核机构四个环节组成。

12319服务热线相关负责人表示,执行标准化服务,意味着热线要确保24小时不间断接听,话务员使用普通话。对12319热线网站上的诉求信息,在一个工作日之内受理。“督察人员在规定时限内处理分派的工单,并将督察处理结果及时向市民反馈。”

另外,对可预见的电话高峰时段,12319将提前做好准备,保证座席满负荷运转。热线各联动机构也会指定1至3人作为热线应急备人员,必要时派至12319热线参与座席服务工作。

本报采写
本报记者 王光熙

Hisense
since 1969

海信变频领天下 精“品”绽放世界杯

海信空调 变频专家

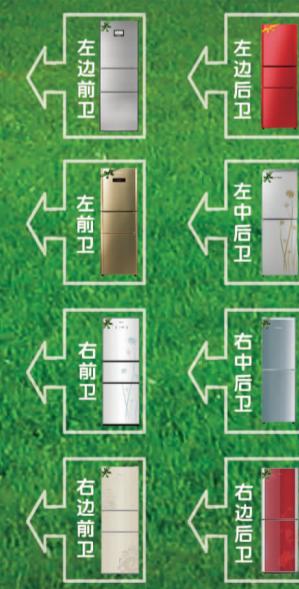
海信双模变频
空调队



Hisense
since 1969

活动时间: 2010年6月26日—6月27日

海信矢量变频
冰箱队



6 A冰箱 海信领航

九成选变频 八成选双模



十年包修
终生无忧

双模空调
单模价格

三门冰箱
冰点价格

12年包修
天天省心

购买海信双模变频空调满1000返100元起 (特价机不参加)
双模钻石套1: 购买多款海信双模变频空调金额在5万元以上者 赠世博门票+海信电压力锅
双模钻石套2: 购买多款海信双模变频空调金额在2万元以上者 赠海信电压力锅
双模钻石套3: 购买多款海信双模变频空调金额在1.5万元以上者 赠海信电磁炉
双模钻石套4: 购买多款海信双模变频空调金额在1万元以上者 赠海信电磁炉
双模钻石套5: 购买多款海信双模变频空调金额在0.8万元以上者 赠海信电饭煲
双模钻石套6: 购买多款海信双模变频空调金额在0.5万元以上者 赠海信电饭煲
双模钻石套7: 购买多款海信双模变频空调金额在0.3万元以上者 赠海信电水壶
双模钻石套8: 购买多款海信双模变频空调金额在0.2万元以上者 赠海信电水壶
双模钻石套9: 购买多款海信双模变频空调金额在0.1万元以上者 赠海信电水壶
双模钻石套10: 购买多款海信双模变频空调金额在0.05万元以上者 赠海信电水壶
双模钻石套11: 购买多款海信双模变频空调金额在0.02万元以上者 赠海信电水壶
双模钻石套12: 购买多款海信双模变频空调金额在0.01万元以上者 赠海信电水壶
以上套餐按最高档次享受,不可重复享受不同档次套餐,单套餐机不享受套餐购礼活动

海信冰箱空前优惠

200元—2000元

海信三门冰箱冰点价

1798元

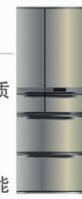
海信冰箱家电下乡产品

12年免费包修

阿波罗太空舱

代表产品 BCD-350WBP

- 外观采用最新简约欧式设计,彰显贵族气质
- 360度矢量变频控制技术,六门六温区
- 双制冷循环系统,果蔬高保湿更新鲜
- 具有智能加湿、钛立方杀菌、极速制冰功能



活动期间购买海信冰箱均有精美礼品相送 (特价机除外)

服务热线: 4006111111 网址: www.hisense.com 咨询热线: 88695635 详情见商场活动海报 本活动最终解释权归海信科龙电器股份有限公司山东分公司所有