

综合

四行业正式实施标准化服务

市民今后评判供水、供气、供热和12319热线服务有了硬杠杠

本报8月31日讯(记者 王光耀) 8月31日,济南市市政公用事业局宣布,已经在供水、供气、供热和12319四大行业内部试运行4个多月的标准服务体系,通过征求广大市民意见,最终定稿并颁布实施。这意味着市民以后评判市政公用服务优劣有了规范性“标尺”。

据了解,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服务影响区域;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。

这位负责人说,市政公用事业局从去年底开始逐项梳理市政公用管理与

服务事项,到今年初拿出了市政公用规范化服务标准体系初稿,从4月份开始在供水、供气、供热和12319等4个行业进行内部试运行,同时邀请市民登录市政公用事业局网站提出建议。

“通过4个多月的试运行,并对市民、专家的意见和建议进行梳理后,市政标准化服务体系已经最终

定稿。”这位负责人说,这标志着市政部门打出了全面规范和提升服务的“组合拳”。供水、供热、供气、12319热线推行标准化建设的同时,道路建设、市政设施维护、排水、路灯等的规范化服务标准也正在紧锣密鼓地制订中,完善后将陆续推出,形成覆盖全系统的规范化服务标准体系。

头条链接 四大行业服务 有了规范“尺度”

从8月31日起,市政标准化服务体系正式实施,对供水、供气、供热和12319四大行业服务标准均有明确规定,市民可根据这一规范化“尺度”,监督市政部门服务。

1、测温不合格 退还采暖费

市政公用事业局相关负责人说,去年省城首次引入第三方测温,今年将继续执行,室温在12℃~16℃的,退还不合格天数采暖费的50%;室温低于12℃的,退还不合格天数采暖费的100%。

2、停水超24小时 须向居民送水

市政公用服务标准规定,计划实施较大范围停止供水应提前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。

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欠费违约金后,应在24小时内恢复供水。

3、接到用气申请 5日内答复

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。

4、12319不得回避 市民诉求

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。

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。

本报记者 王光耀



“金牌坊”开拆

8月31日,槐荫区大金庄村口处的牌坊开始拆除。据了解,济南西客站南北两侧是主干道大金路,拆除有近20年历史的牌坊是大金路扩建工程的一部分。

本报记者 王鸿光 摄

**加拿大投资移民涨价形势逼近
澳加美联 独家开辟绿色通道**

低价快速移民推介会

魁省投资移民项目
魁北克10月涨价成定局,
最后20个快速低价移民名额

曼省投资移民项目
办理速度快、投资金额少
申请门槛低、准备文件少

时 间: 9月4日(周六) 15:00-17:00
地 点: 良友富临大酒店18楼一号会议室
济南市泺源大街5号
主讲人: 加拿大投资移民大律师Vincent Lalonde

24小时订座热线: 400-811-6810 www.aucanlink.com

澳加美联(济南)地址: 济南市泺源大街5号良友富临大酒店20层
电话: 0531-86996780 86990205

AU CAN LINK



近日,山师附小三年级11班“勇往直前雏鹰小队”的队员们来到力诺瑞特太阳能展厅,全面了解了太阳能知识,并参观了太阳能热水器生产工艺。(本记)



8月28日,山师附小二年级4班的“快乐成长雏鹰小队”来到山东省质检院太阳能产品检测室,开展主题为“倡导低碳生活,科技实现梦想”的小队活动。庞巍 摄

连续多年历下区 成龙学校 秋季双休日班 教育局先进单位 季

培训不再东奔西走,小学、初中、高中 一条龙培训,空调教室,就近入学!试听课不满意免费,不满意随时可退学!
秋季双休日班热报中!9月5日前报名8.8折优惠!VIP会员最低6折优惠!

1 对 1 辅导

专业教师针对每一位学员制定一套学习方案,针对性指导,查漏补缺,快速提高成绩。

咨询电话: 88184969

小 学 部

★趣味数学班:讲究趣味性,培养学习兴趣,指导解题方法,培养逻辑思维能力。
★快乐作文班:根据科幻制作成功后的真情实感,编写“假大空”写作现状,培养灵活运用和写作能力。
★雅思英语班:依据非英语母语国家儿童学习习惯和特点,培养听说读写基本技能,强化应用能力。
★牛顿物理班:讲一个科学原理,做一个科学作品或试验,培养孩子动手能力和科学创造能力。
★少儿美术班:培养孩子的欣赏能力、绘画能力、模仿力、表演能力,开发右脑,激发内在的创造力,锻炼孩子身体的柔韧度、平衡力。
开课时间:9月11日

初 中 部

★初中双休日班:夯实基础,巩固提高,强化重点,总结难点,指导学习方法。
★初中备考班:依学业水平考试为导向,直击考点,指导答题方法,教授考试技巧。
开课时间:9月11日、12日

高 中 部

★高中双休日班:夯实基础,巩固提高,强化重点,总结难点,指导学习方法。
★高考备考班:依高考大纲为导向,直击考点,指导答题方法,教授考试技巧。
开课时间:9月11日、12日