

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(记者王光照) 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个多月的标准化服务体系,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

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。

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表示,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 王光照



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迫近

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
济南市历源大街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: 济南市历源大街5号良友富临大酒店20层
电话: 0531-86396780 86990208

 **澳加美联**
Aucanlink

倡低碳,我先行

光大国际30余子公司集体发出环保倡议

本报8月31日讯(记者王光照 实习生 仝玉慧) 30日,光大国际各地30余个子公司同时举行了员工自愿签字仪式,号召全体员工培养节能减排、低碳生活的好习惯。

据了解,光大国际于2006年11月挂牌成立了光大水务济南有限公司并投入运营,目前辖有济南市区4座污水处理厂,设计日处理规模66万吨。另外,光大国际在2009年与

济南市市容环境卫生管理局就垃圾焚烧发电项目签订合作协议,项目总投资约9亿元人民币,在济南建山东省最大的垃圾焚烧发电厂,预计明年10月投产运行,预期日处理垃圾2000吨。

光大国际相关负责人介绍,目前该公司环保业务设计规模已达到年处理生活垃圾320万吨,年上网电量9亿度,年处理污水5.5亿吨。



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

连续多年历下区教育局先进单位

成龙学校

秋季双休日班

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: 88164969

小学部

- ★趣味数学课: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。
- ★快乐作文课:根据科技制作成功后的真情实感,脱离“假大空”写作现状,培养灵活运用和写作能力。
- ★洪恩英语课:依据非英语母语国家儿童学习习惯和特点,培养听说读写基本能力,强化应用能力
- ★牛顿科技课:讲一个科学原理,做一个科技作品或试验,培养孩子动手能力和科技创造能力。
- ★少儿美术课
- ★少儿舞蹈课

培养孩子的欣赏能力、绘画能力、模仿力、表演能力,开发右脑,激发内在的创造潜力,锻炼身体柔韧度、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。
- ★中考备考班: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

解放桥:86408666 86464405 大观园:86019637 86019541 泉城路:82920106 67880119 www.cljn.net