本报联合有关部门开通“百姓温暖热线”96706123

“温暖使者”伴您过暖冬

本报10月31日讯(记者 师文静) 10月31日,本报联合济南市市政公用事业局、济南热电共同推出“百姓温暖热线”,热线电话为96706123和67812319。市民有供热方面的疑问,可拨打“百姓温暖热线”咨询。与此同时,三家单位还将组织“温暖使者”走进社区,为居民进行义务服务并答疑解惑。

为了应对今冬供暖季,济南市市政公用事业局和供热企业采取了不少措施,投入专门的队伍、设施设备、应急资金确保今冬供暖。济南热电也推出了更加细化的服务措施,具体服务到居民家门口。进入供暖季以来,市民在供暖方面也遇到了不少疑问,希望得到供热相关部门的详细解答和帮助。

因此,为了更好地为市民服务,本报联合济南市市政公用事业局、济南热电共同推出“百姓温暖热线”。今后,对于省城市民提出的供暖收费标准、如何报停暖气、今冬能否供暖、如何排除暖气片故障等等问题,“百姓温暖热线”将与供热企业联动,力争在最短的时间内为市民提供服务。

本报和济南市市政公用事业局、济南热电还将组织成立“温暖使者”志愿者队伍,登门入户为市民解决供暖难题。“温暖使者”由专业技术人员和市民组成。

济南热电表示,将从对供暖很熟悉的技术骨干中选出一部分人,成为“温暖使者”骨干,这批专业技术人员将随时做好准备进社区,从专业的角度为居民排除暖气管道不热、暖气滴漏、供暖压力不足等问题。

此外,如果市民对供暖问题感兴趣或者有研究,也可以拨打“百姓温暖热线”报名参加“温暖使者”,让大家帮助大家,共同解决今冬供暖季遇到的难题。

济南热电供热管网总长度450公里,供热区域东至历山路、西至二环西路、南至二环南路、北至黄河南岸,总供热面积近3000万平方米,占省城全部供热面积的一半以上。

去年,“温暖使者”走进千家万户,今年他们将一如既往。 本报记者 邱志强 摄

您想体验供暖吗 快打96706123报名吧

本报10月31日讯(记者 师文静 王光照) 为了让市民更多地了解省城今冬的供暖情况,本报将联合济南市市政公用事业局、济南热电共同邀请市民进入供热企业,了解供热的整个流程,并和供热企业负责人以及技术人员进行对话,体验供热职工的生活。

随着冬季的来临,天气将逐渐变冷,省城的供暖又成为市民非常关心的问题。根据市政行业最新服务标准,最晚11月8日济南将进入供暖调试期,离真正供暖的日期也日渐临近。记者了解到,供热系统其实很复杂,蒸汽从锅炉出来一路供到用户家里,需要经过不少环节。记者了解到,有不少市民也想全面地了解省城的供热企业。

为此,为了让更多的市民了解省城供暖企业的准备和运行情况,本报将征集一批市民前往供热企业进行考察,让市民真正近距离地接触供热各个环节,了解调试期的烘炉、煮炉和试运行等情况。市民也可参与考察供热企业的煤炭储备情况,以对今冬的供暖放心。

11月1日起,对省城供暖感兴趣的市民,可拨打本报96706123进行报名。本报最终将选出一部分市民参观供热企业。对于详细的参观体验行程,本报将在以后的报道中陆续告知读者,或电话通知报名市民。

供暖帮问

1 如果连续多年报停 每年都要交管网运行费

10月31日,李女士打来电话询问,自己2008年在盖家沟买的房子,这几年都没有过去住,今年又被通知交“管道占用费”,想知道这样合不合理。

记者咨询供热部门了解到,具备单户控制条件的用户供暖可以申请报停,但是按照相关规定,报停的用户必须交纳管网运行成本费(不是管道占用费),金额不超过取暖费总价的15%。

相关工作人员表示,虽然个别集中采暖用户报停,但是对于供热企业来说,外部管网还在运行当中,需要一定成本,报停用户只有交纳管网运行成本费后,供热企业才能为用户保留热力管网使用权,并保证根据用户需求随时开通供暖。如果用户连续几年报停,却没有交纳管网运行成本费,再次开通用暖时必须一次性补齐。

本报记者 师文静

2 热计量收费在试点 大部分仍按套内面积收

10月31日,市民唐先生拨打本报热线询问,今冬他家里安装了热量表,不知道是按面积收费还是按热计量收费。

供热部门相关人士表示,今年济南绝大部分集中供暖用户仍然按照套内面积每平方米26.7元收费。持有《城市居民最低生活保障证》或《济南市特困职工优待证》的居民家庭供热,仍按套内面积每季每平方米19.5元的标准执行。

但是今年济南有300万平方米的建筑进行热计量收费试点,其中民用建筑100万平方米,公用建筑200万平方米,目前试点位置确定在济南热力和济南热电两个供热企业的服务范围之内,正在选取过程中。收费采取“多退少不补”的原则,热计量收费如果多于按面积收费金额,多出部分将退还用户,如果热计量收费少于按面积收费金额,差额不用补齐。

本报记者 师文静

3 分户控制用户报停 可打服务卡上电话联系

10月31日,市民王先生打来电话咨询,有一套房子一直没住,但是不知道该找哪个部门报停比较方便。

对此记者咨询了供热企业,济南热力工作人员回答,集中供暖用户要申请报停,必须具备分户控制这个前提,不能分户控制的用户不能办理采暖报停手续。

具备报停条件的用户需要准备好往年的交费凭证、房产证以及身份证复印件,自家所在小区属于哪个供热企业辖区就到相应企业办理。现在各供热企业已经将便民服务卡贴到小区单元楼入口,用户可以根据服务卡上的电话联系工作人员,办理报停业务。用户如果没有找到便民服务卡,济南热电用户拨打67812319、热力用户拨打88812319咨询。

本报记者 师文静