

68个供暖热线多数能接通

本报联合12319逐一测试,只有个别无人接听或态度不佳

应热力公司要求,本报于11月15日公布了部分供热服务电话。29日,针对市民反映的部分电话无法接通、服务人员态度不佳的情况,12319话务员对68个供暖服务电话进行了逐一测试,测试发现,大部分电话均可打通,反映渠道比较畅通。各供热公司负责人均表示,将继续以集中讲课等方式对服务人员进行培训,逐步杜绝不接电话、态度不佳等问题。



12319热线接听室内,话务员正逐一拨打供暖服务电话。 本报记者 刘守善 摄

本报济宁11月29日讯(记者 刘守善) 进入供暖期以来,很多家庭都出现暖气片漏水、不热等情况,如何将出现的问题尽快反映给供暖服务人员,成为12319热线话务员近期的主要工作。29日下午,本报《今日运河》编辑部与12319热线联合,以咨询问题的形式,逐一拨打了68个服务电话,经测试,除少数电话无法接通,部分服务人员态度不佳外,供暖服务电话整体接听情况良好。当日14时20分,话务员拨打东门片区服务电话18253721006共3次,均没有接

通。14时29分,拨打银都花园片区管理员电话18253721011时未接通,14时50分该管理员拨打12319热线,称由于在调试设备,未听到手机铃声。拨打片区服务员电话18253721039时,电话被直接挂断。另外,根据12319话务员记录,11月22日18时许,拨打18253721007时为关机状态,11月23日19时40分,拨打18253721036时无人接听,11月24日18时35分,拨打18253721037时无人接听。在供暖期前,济宁城区供热公司几位负责人将供暖服务电话表提供给本报《今日运河》

编辑部,本报于11月15日公布了部分电话。在所有的服务电话中,东郊热电厂共44个,四和供热公司16个,北湖科技供热公司6个,运河热力公司2个,这些电话均为24小时接通。东郊热电厂聚源供热公司杨经理告诉记者,实行片区服务的模式,是该厂参考外地市模式,结合济宁本地情况所制定的,可减少反映问题的中间环节,提高供暖的服务水平。该厂制定了严格的考核标准,每周、月均对服务人员进行集中培训和考评,考评的主要依据便是12319热线和该厂供热监督电话2316625的记

录情况,采暖期截止后,在总排名最后3位的服务人员将自动离岗。12319热线及本报问暖热线2321134接听人员告诉记者,本月接到多位市民投诉,称四和、运河两公司部分服务电话接听人员态度不佳,口气较粗鲁。四和供热公司相关负责人表示,服务人员态度不佳可能是因为接听同类电话过多,产生厌烦心理所致,该公司将继续以集中讲课等形式进行培训、教育,改正态度不佳的问题。(文中电话未接听情况,12319热线均已录音)

记者手记

既然公布就应畅通

今冬采暖季,济宁市的几家供热企业均通过本报对外公布了全面的咨询、维修电话及片区管理员的电话,这是城区集中供暖以来的第一次。公布服务电话可让市民遇到问题时直接找到具体负责人,让问题能够最快解决。供暖反映渠道建立后,如何让这个渠道更加畅通,让供暖问题得到最快关

注和解决,才能真正体现出反映渠道的作用。服务电话无人接听或服务人员态度不佳时,不仅无法解决问题,还会将问题扩大化。在此次测试中,12319话务员咨询服务人员所处片区一户家庭暖气片不热如何解决的问题时,东郊热电厂大部分服务人员态度良好,并表示可立即到

用户家中进行查看、维修,这得益于该厂严格的考核标准、多次集中培训的教育方式。随着反映渠道逐步的完善,服务人员进入最佳工作状态并形成习惯,这种通过媒体公布供热服务电话的机制可成为固定模式,每年供暖期到来前对社会公布一次,可更好地帮助居民解决家中不热的情况。



问暖热线反映

- 1、浣笔泉小区居民反映,14#楼东3单元楼前暖气总阀门漏水非常严重,希望相关责任部门及时处理,以免造成资源浪费。工作人员将该问题反映给该辖区供热管理员崔站长。
- 2、太白小区居民反映,1号楼暖气不热。问暖热线工作人员联系得知,经自备站站长前去看查后确认,暖气管道进水管与回水管接反,造成暖气不热。四和供热公司建议,自备站负责人可联系该公司工程部解决此问题。
- 3、齐鑫花园11号楼住户反映,家中暖气片冰凉,咨询具体原因。工作人员咨询热力调度得知,小区正在更换暖气阀门,并请市民耐心等待。
- 4、市民反映,海关路红星小区北门附近井盖丢失,希望相关部门及时处理。工作人员联系市中区市容局、济宁中山公用水务、热力客服得知,此处井盖属于热力,维修人员已前往更换。
刘守善 整理