本报“问暖热线”开通首日接了100多个电话

怎样缴费报停,市民最关心

本报10月10日讯(记者 孙淑玉) 10日是本报开通“问暖热线”的第一天,从早上6点多起,就有市民陆续拨打本报热线咨询家中供暖问题,一天共接了100多个电话。市民关注的焦点主要集中在供暖缴费、暖气报停等方面,本报将对市民关心的问题一一咨询后作答。

市民不仅关心今年的缴费标准、截止日期和报停手续等,一些市民还根据去年家中的供暖情况,未雨绸缪,想通过本报“问暖热线”向供热企业提前反映下去年家中暖气的问题,希望供暖企业在调试期间能给予更多关注。

“我打了好几遍才打进来,看来像我一样问暖的人不少啊!”下午两点左右,市民王女士打通本报热线电话后感慨。

“问暖热线”开通首日,本报针对市民集中关注的问题,向相关供热企业进行了咨询,部分咨询结果将通过次日本报供暖版面的“有问有答”栏目刊登,其余问题本报将陆续通过电话回访的形式反馈给读者。

如果你有什么供暖方面的问题想问,请随时拨打6610123或15264520357,本报将在第一时间对你的问题做出咨询,并认真作答。

供暖前的这些细节,请你注意

便民服务手册

今年的供暖季从2011年11月16日开始,到2012年3月31日,共136天。“问暖热线”公布首日,有市民关心今年供热缴费标准、方式,也有市民询问报停手续,还有新用户关注集中供暖的申请等问题,针对居民关注的热点问题,本报记者在咨询供暖企业后做了汇总,希望能给你今冬的供暖带来些便利。

1.暖气费跟去年一样多,缴费有多种途径

记者从市区几大供热公司了解到,今年收费标准和去年一样,居民住宅供热价格收费标准为24.50元/平方米。非住宅供热价格按每平方米建筑面积38.50元收取。其中,居民住宅供热以建筑面积为计费单位,按用户房产证核定的建筑面积为准。层高超过3米的,每超10厘米加收10%采暖费。地下室如需供暖,用户可与供热公司协商,双方达成协议后由供暖公司上门丈量后,以双方签订的协议为准。

离正式供暖还有一个多月的时间,市区主要供暖企业扎堆收取供暖费,为方便市民,供热企业在缴费方式上做了调整,除营业厅和银行缴费外,不少供热企业还专门增加了到小区现场收费的形式。

500公司供热区域的老用户,可凭借小区外张贴的供暖编码(13位数)前往小区附近烟台银行各营业网点交费。

烟台市热力公司也将继续与银行联网收费,幸福区的供暖用户,可直接到附近农村信用合作社各营业网点缴费。

今年华阳热电公司服务区内的用户除可以到客户服务中心交费外,也可以凭供暖编码到小区附近的烟台银行缴费。具体开设的银行收费点分别是环山路烟台银行、南通路烟台银行、南通路农村信用社、南尧农村信用社、龙南路农村信用社、上夼西路烟台银行、上夼西路农村信用社、胜利路烟台银行。

开发区热力总公司今冬的收费方式则分为服务大厅、银行代收和现场收费三种。自10月8号起至11月5日,居民可持热卡卡号到就近烟台银行所属网点缴费。老用户可在以前交费的发票的左上角查到卡号,另外用户还可以在银行《热卡号簿》或拨打客服电话6375555查询自己的热卡卡号。此外,从10月12号开始,区热力总公司还将对区内部分小区实行现场收费。

清泉实业供热公司为方便住户交费,从9月16日起到居民小区,现场办理收费业务。

2.报停需带好证件,截止日期是10月底

10日,本报“问暖热线”开通后,不断有居民来电询问,想停掉家中已经开通的暖气需要哪些手续、截止日期是何时等问题。记者咨询市区各大供暖企业了解到,500供热公司、华阳热电、烟台市热力公司等几大供热企业的报停截止日期均在10月底。

据了解,500供热公司和华阳热电区域内的用户,有需要对自家暖气报停的可带上房产证和身份证到客服中心办理相应手续。而烟台市热力公司的用户只需带上房产证即可办理报停手续。

在办理完相应的报停手续后,用户需按照每组暖气25元的标准交费。待所有手续齐备之后,会有工作人员上门拆片。

如第二年想再次开通,则需要重新办理相应的开通手续。但并不是所有的报停用户都需要缴费,分户控制的住户只需要到营业厅或客服中心办理相应手续,无需缴费。

3.新建小区要开通供暖,需向供热企业申请

“我们新搬进小区,想要申请集中供暖要走哪些程序?”上午8点左右,市民王先生致电本报“问暖热线”询问。像王先生一样对集中供暖申请有疑问的居民,不在少数。

记者从供暖企业了解到,如果小区的单元内已开通暖气,居民只需带上房产证到营业中心办理相关开通手续即可。而新建小区供暖用户的开通手续相对麻烦,首先需要到相关供热企业客户服务中心递交开户申请,具备入网开户条件后,用户需准备相应开户资料,在与供热企业签订委托供暖协议后,交纳取暖费后即可正常用暖。

500供热公司工作人员提醒市民,新供暖小区如果尚在供热设施保质期内(一般为2年),因开发商尚未与供暖企业进行交接,如发生故障或供热设施维修等问题,市民应及时与开发商或开发商委托的物业公司直接联系,以免给正常供暖带来不便。

有问有答

富甲小区王先生:我们是多层住户,去年小区开通了暖气,但今年到现在为止仍没有贴出收费通知,也没人通知我们缴费,不知道今年能不能顺利供上暖?另外去年延期供暖的费用怎么算?

500供热公司:经查,富甲小区由于开发商没有交齐今年的配套费用,暂不确定是否能按时供暖,用户可与开发商联系,在开发商按时交齐配套费用后,即可正常供暖。届时,去年延期供暖的费用将从今年的供暖费中直接扣除。

黄务卧龙小区的李女士:今年小区进行暖气改造,实行一户一表制,想进行报停需要哪些手续?

华阳热电公司:可以带上身份证、房产证直接到客户服务中心办理相应手续,或可拨打6096011咨询申请报停的相应问题。

金沟寨小区王女士:前阵子家门口贴了收费编码没注意记下,想交取暖费时发现不知被谁撕了,想问问怎么查供暖编码?

500供热公司:可以拨打客户服务电话:6666500,报上你的具体楼号即可查到编码。

香槟小镇王先生:今年小区里能顺利供暖吗?

华阳热电:目前,香槟小镇一期开发商已与公司协商完毕,确定纳入今年集中供暖的范围内,如果你是一期住户今年能顺利供暖。如不是,请提供具体房号,或拨打公司客服电话6096011咨询。

市区部分供热公司热线一览表

烟台市热力公司客户服务热线:2998078	
烟台华阳热电公司客户服务热线:6096011	
烟台厚安热电客服热线:6226967	
开发区热力公司:6375555	
福山区热力公司:6980666	
莱山区清泉热电:765679	东昌供热:671 8180

500供热公司热线一览表

500供热客户中心热线:6666500	
供热一公司:6648842	中宇班:6646942
	新桥班6838770
	凤凰台班:6812997 6292998
	工业园班:2992536
供热二公司:6661549	毓秀班:6261549
	黄山班:6648794
	长城班:6655564
	华茂班:6616084
	华运班:6661321
供热三公司:6614723	市府班:6615534
	民生班:6617643
	进德班:6625945
	航院班:6614833
供热四公司:6887937	后七夼班:6886057
	前七夼班:6883557
	石沟屯班:6890681
	惠安班:6651274
	小东夼班:6661031
	下曲家班:15063820865
	傅家锅炉班组:15720386735