

## ■供暖进行时·记者回访

面对接连不断的供暖热线电话,记者回访求助市民和供热企业

## 助力供暖,架起双方信息畅通的桥梁

供热客服特别强调:反映问题一定要说清户主姓名和家庭详细地址

□本报记者 葛淑霞

连日来,晚报三部供暖热线响个不停,每一通电话都听得出来市民对供暖的热切期盼。记者将一条条线索详细汇总后反馈给供热企业,助力问题尽早解决。11月4日,记者又对几家供热企业和用户进行抽调回访,看如何让用户和公司畅通信息,助力供暖。

11月4日上午,西大园新区居民徐先生对记者说,家里的暖气还没有热,11月3日他曾打电话967300咨询大唐保定供热公司,客服说管道坏了,正在维修,至于什么时候修好,说不清。眼看天气一天比一天冷,居民期盼暖气能早日送到家。

记者拨打967300,根据电话提示按“0”接通人工服务。客服04号工作人员回复,用户反映供暖问题,最好“报出楼号和单元门牌号,由此形成单子后他们报给小区所属的服务站进行处理维护”,同时方便客服检索查询服务进度。

由于徐先生反映的是整个西大园

新区都没有供暖,没有留下楼号和单元门牌号。按其提供的电话,大唐客服两次查询后反馈给记者说:“该小区低层用户已经供上暖,高层由于管道损坏,正在等待订购的配件,配件一到尽快供暖。”

记者又联系了万和蓝山小区6号楼的马女士。她说11月3日深夜家里来了暖气,11月4日早上还收到客服部的电话回访,感到很欣慰。不过,说起供暖的整个过程,马女士还是有些意见:“我们居民多次打客服电话3017701,说是管道坏了,正在抢修。其实是9号楼的管道在抢修,我们找来维修工检查了一遍,管道没有问题,是供暖阀门没打开造成不能及时供暖。”

记者拨打3017701,深能保定热力公司客服人员介绍,该小区6号楼已经供暖,9号楼也修好了。她提醒,用户在反映问题时要说清户主姓名和家庭详细地址,客服确定信息无误形成工单,派发给生产部门工人师傅上门服务。

针对马女士遇到的情况,深能保定热力公司客服部主管王经理介绍,该公司今

年10月中旬才接到通知,接管北二环以北14个小区近3万用户的供暖,时间紧、业务量大。现在送暖刚开始,维修工对小区不太熟悉,和客服之间信息反馈有可能出错,以后会好起来。目前,公司开通了12部客服电话,用户有问题可直接拨打3017701,就能接通任意一部电话。另外,每个小区有两名维修工随时待命服务。

世家花园的祖女士说,家里供暖当天就来暖气了,只是带温运行,暖气不热。该用户还反映,世家花园小区属于高新区热力公司给供暖,小区管道没有问题,就是近两年家里不太暖和。

针对此问题,11月4日上午记者拨通了高新区热力公司电话8630920进行了核实。客服8003号回复,他们往年没有接到该小区大批用户供暖不达标的反馈。个别用户家里不暖和,可以拨打客服电话8630920进行咨询。公司会派服务管家现场核实、维修,如果温度还不达标,则可进行测温流程。11月4日下午,该公司客服部还对用户祖女士进行了回访解释,取得祖女士的理解。

## 南二环两辆大货车突然起火

热心市民见状急忙上前救援

本报讯(记者马骏)11月3日下午,在南二环上一辆大货车疑似自燃,同时殃及了相邻货车。眼见火势逐渐蔓延,附近的热心市民急忙上前救援,将受殃及货车的损失降到了最低。

据了解,11月3日下午,在南二环接近保定南高速口的位置上,一辆停放在路边的大货车突然起火,随着火势越来越旺,不但自身迅速被大火吞噬,还波及了距离极近的另一辆货车。通过网友在现场拍摄的视频可以看到,一辆大货车已经被烧得面目全非,同时释放出浓密的黑烟,旁边则有一辆轮胎起火的货车正在快速朝着反方向驶离。

“等两名司机发现异常时,最先起火的货车已经无力回天了,而另一辆货车还只是轮胎起火,于是当事司机冒险冲进驾驶室赶紧把车驶离,以避免更大的损失。”目击者孙先生表示,他在事发现场不远处经营着一家轮胎店,见到冒着火花的货车向自己方向驶来,赶紧进入店内抱出两个灭火器冲向了货车。他将其中一个灭火器递给了司机,两人同时对着轮胎拼命喷洒:“附近一饭店老板看到后,让服务员拿出了两个灭火器来帮忙,终于把大火给扑灭了。所幸只是轮胎受损,要是再晚一步烧到油箱,那损失可就大了去了。”

当火情控制后,当事司机曾提出向孙先生支付一笔现金作为感谢,但被孙先生笑着拒绝了:“人没事儿就行,钱不钱的都无所谓。”另据了解,闻讯而来的消防队员将火情彻底消除,但最先起火的货车已经近乎报废。

目前,起火原因仍在进一步调查当中。

## 热线实录

11月4日,晚报部分供暖热线问题汇总:

西大园新区28-3-301孙女士:1、2、4楼都热,只有我家暖气管是凉的,这一层都是80岁以上的老人,不知道哪里的供热出问题了。

铸机生活区5-2-1701王女士:家

里暖气进水管是温的,出水管是凉的,也给维修人员打电话,始终没有人过来维修。

东风路仁和公寓C座孔先生:家里暖气冰凉,具体哪个部门供热不太清楚。

秀园路建安三公司宿舍2号楼4单

元301俞先生:2楼、4楼都有暖气,唯独3楼一点儿都没有,希望相关部门尽快派人来维修。

槐茂二区2号楼2单元301李女士:我家暖气不热,别的楼里都已经热了,3日给大唐打电话回复说登记了,帮忙催一催维修师傅,但至今没人来修。

## 我市供暖监督及服务电话

我市供热主管部门监督电话

市供热办(供暖期间值班电话):

5061083(24小时)

3090120(工作日8:30-12:00,13:

30-17:30)

3090121(工作日8:30-12:00,13:

30-17:30)

竞秀区供热办电话:

5953390(24小时)

莲池区供热办电话:

2025776转8013(工作日8:30-17:30)

2025756(节假日及夜间值班电话)

供热企业服务电话

大唐保定供热公司:967300

深能保定热力公司:3017701、3017702、

3017703、3017704

建投热力公司:5938206

高新区热力公司:8630920

## ■创建文明城市

讲交通知识,送安全头盔

## 交警进社区开展文明交通宣传

本报讯(记者耿静 通讯员白秋媚)为进一步加强社区居民的文明出行及安全行车意识,预防和减少交通事故的发生,近日,交警支队走进东方家园社区开展文明交通平安出行宣传活动,特别是对驾乘电动自行车要按规定佩戴安全头盔进行宣传。

10月30日上午,交警、社区共建良好的道路交通环境活动在东方家园小区北门广场举行。交警、东关街道办事处、东方家园社区、物业相关负责人以及部分业主代表共同参与了此次活动。活动中,交警将宣传展板带进小区,将交通安全知识零距离送到社区居民身边,进一步增强了群众的交通安全意识,使群众清楚认识到驾乘电动自行车上路时戴安全头盔的重要性。

交警在发放交通安全宣传单的同时,还随机赠送了30个安全头盔,提醒广大业主在驾乘电动车出行时一定要按规定佩戴安全头盔。



交警向小区业主赠送安全头盔,并详细讲解头盔正确佩戴方法。

## ■环境整治在行动

## 依法管控渣土运输 携手攻坚大气污染

本报讯(记者张劼 通讯员王建军)10月27日,全市渣土管控专题会议在莲池区城市管理综合行政执法局执法二大队召开。除执法系统相关责任人外,16家渣土运输企业负责人参加此次会议。

会上,对目前我市渣土运输中存在的扬撒遗漏,带泥上路,随意倾倒,影响城市环境;运营时间、路线不规范,影响市民出行;渣土车辆未能完全实现智能化统一管理,造成监管难度大等问题进行分析,并就今后工作做出安排。

会议强调,要努力学习渣土管理定位平台的使用技能,掌握现代科学技能,提升管控和服务水平;依法行使执法职能,秉公执法,提高为民服务效能。渣土运输企业一定要做到施工审批制度、两个“干干净净”、6个百分百、两个全覆盖,杜绝违法施工、带泥上路、扬撒遗漏等现象的发生,切实把《建筑垃圾运输管理明白纸》的具体要求落到实处。