

# 局长督办，群众反映的用暖问题解决了

□牡丹晚报全媒体记者 敏静



11月17日，市城市管理局党组书记、局长王桂荣做客“政务服务热线”时，接到了市民反映的各类用暖问题。下线后，王桂荣对接线问题进行了梳理，并第一时间反馈到了各个热力公司。经过热力公司工作人员逐一入户检修，当天，所有问题均得到了有效解决。

## 群众通过“政务服务热线”反映的问题当天处理完毕

“您反映的问题我们已经记录，下线后立即调查并给您回复。”11月17日上午，市城市管理局党组书记、局长王桂荣到政务服务热线受理中心接听群众来电。在热线接听现场，王桂荣耐心倾听群众意见，认真核实情况，回答了供热收费标准、供热系统故障等市民关心的问题，并对群众反映的室内温度不达标等情况及时协调处理。

王桂荣表示，天气逐渐变冷，市民对供暖的需求更加强烈，各公司必须全力以赴，尽最大努

力保障市民供暖。她要求各热力公司在收到用户的供热需求后，立即安排人员入户解决。

王桂荣做客“政务服务热线”当天，菏泽剑桥学府、亨通园等小区反映家中不暖。下线后，菏泽永恒热力有限公司立刻安排人员入户回访。走访中，他们发现，有的用户家中暖气片存在问题，查明原因后，工作人员当即排除故障；还有的用户家中开窗，导致室内供暖温度下降，只有18.7℃。对此，工作人员耐心地进行了解释。在入户过程中，工作人员还

发现了个别用户家中存在私装管道泵等违规用暖的现象，对其进行教育并及时予以整改。

针对将军苑三期、金盾小区用户反映的家中供暖温度不高、暖气片不太热一事，菏泽民生热力有限公司安排工作人员对反映问题的用户进行了入户走访。在入户检查的过程中，他们发现，反映问题的居民家中实时温度分别达到了21℃和22℃，已经达到供暖标准。随后，该公司又召开专题会议，对近期供暖工作研究并制定改进措施。



## 3家热力公司热线电话24小时值班 随时解决用暖问题

供暖是关系到千家万户的民生工作，社会关注度极高。而最近几日，我市平均气温将有较大幅度下降。为应对即将到来的寒冷天气，市区三家热力公司多措并举，确保降温期间辖区内用户家中温暖。

据了解，菏泽永恒热力公司智慧热网调度中心将每天根据天气情况计算整个热网需要的热量，结合热源方按需供应热量，通过自动调配，按需分配给每个小区，使每个小区都能达到令人舒适的温度。为防止降温天气发生意外，该公司应急抢险队伍24小时待命，应急抢险物资也已储备到位，确保遇到应急

突发情况时，第一时间到达现场，第一时间解决问题。

菏泽民生热力有限公司为保证及时解决用户问题，制定了24小时值班制，供热期间，用户遇到问题可随时拨打客服电话咨询解决。为提升服务质量，客服中心还对客服人员就供热知识、问题解决流程等进行了培训，提升用户反馈问题解决效率。

菏泽吉源热力有限公司用户投诉中心电话目前也实行24小时值班制度，接到群众报修电话后将在最短的时间内赶往现场，高效处理用热维修诉求。

## 开展“访民问暖”深入小区解决问题

牡丹晚报全媒体记者从市城市管理局采访获悉，为了保障居民冬季供暖，该局多次召开供暖保障会、提前梳理往年问题，并成立集中供暖工作专班，对反映问题较多的小区进行入户走访，确保供暖市场安全平稳运行。另外，为了更高效地解决群众反映的用暖问题，市城市管理局专门在数字化中心开通了6部12319供暖服务专线受理供热投诉咨询。

据市城市管理局的工作人员介绍，在供暖季开始前，他们已经要求各热力企业针对城镇供

热设施、设备及管网开展全面的检修排查工作，及时消除隐患。提前做好供热系统上水、试压、设备调试等各项准备工作，确保供暖季期间供热质量全面达标。同时，要求热力公司组织做好城镇供热燃料保障及供热从业人员培训教育工作，提高一线员工的综合业务素质和服务水平。

据介绍，目前，市区三家热力企业已将500余个单位小区运行管理全部责任到人，在各大网站、论坛、微信公众号公布各小区管理员联系电话，确保居民报修时管理人员能够迅速到达

现场。同时开设微信公众号，定期发布用热报表、问题解答、安全知识等便民服务信息。针对群众反映室内温度不高等问题，第一时间反馈给热力公司并要求其限时办理，并将办理结果及时在网上回复。

日后，市城市管理局将继续开展“访民问暖”活动，针对问题较多的小区，深入现场，进入小区换热站和用户家中，实地查看，详细了解供暖情况及问题，并会同热力公司，列明解决方案和时限，逐一解决，全力提升供暖服务质量。

赛第三名、二等奖，被人社部授予“全国优秀创业创新项目”称号，取得本届比赛山东代表队最好成绩。赛后，大赛组委会将该项目纳入“中国创翼”项目库，向投资机构优先推荐，并在政策、资金、指导、服务上持续跟进，提供长期

跟踪服务。同时，市县人社部门将在入驻创业园区、发放贴息贷款、提供创业资金等方面给予其优先扶持。

下一步，菏泽人社部门将继续做好创新创业服务工作，通过比赛选出先进典型，

邀请国家级创业导师进行辅导，充分挖掘项目潜力，优化创业生态，确保优质项目早落地、早见效，积极营造我市创新引领创业，创业带动就业的良好氛围，努力推动全市创新创业工作再上新台阶。

## 全国创业创新大赛，我市荣获创业扶贫专项赛二等奖

本报讯（牡丹晚报全媒体记者 姜培军）日前，为期3天的第四届“中国创翼”创业创新大赛全国选拔赛及决赛在江西省景德镇市落幕，我市“聚焦重点群体创业助力脱贫”项目获得创业扶贫专项赛二等奖。

据了解，郓城县广强残疾人创业孵化中心的“聚焦重点群体创业助力脱贫”项目先后获得市赛创业扶贫组特等奖、省赛创业扶贫特等奖，此次代表山东队参加全国决赛。在比赛中，一路过关斩将，最终获得创业扶贫专项

