



每年供暖季,家里不热,电话打不通,投诉没人管……这类麻烦事,让西区的用热户头疼不已。昨日,从中原环保西区供热分公司传出消息,今年将开通新的呼叫平台,并开通手机短信平台,解决电话打不通的老毛病,部分小区居民还将享受预约上门收费的服务。这些新动作,或许让今冬西区居民用热更顺心。

晚报记者 张华 实习生 董艳竹

屡遭“冷处理”的西区 今冬供暖将有大改观

呼叫中心、短信平台开通,部分小区居民可享上门收费 新增供热面积50万平方米,10余处管网焕然一新

电话:新服务热线400-185-6677,按市话收费

打电话总是处于占线状态,家里冷冰冰的,想投诉都找不到人。最近几年供热开始后,西区用热户反映西区供热电话打不通的问题特别多。

从今年起,中原环保西区供热分公司将开通新的服务热线400-185-6677,属于交互式语音应答子系统,只要

有电话打进来,呼叫系统通过数据库基础资料,根据主叫或者被叫号码自动提取用户姓名、住址、所属供热站等详细信息,坐席人员可以根据客户资料的详细信息,为用户提出的所有问题进行“一站式”服务。400-185-6677可以支持30部电话同时打进,拨打此电话,按市话费用收取。

收费:部分小区居民可享受预约上门服务

去年,租住在颍河南里178号的卢先生,由于老家属院没有门卫也没有物业,一直拖到11月底,才东打听西打听把热费交给了。

昨日,中原环保西区供热分公司工作人员介绍,今年公司新成立的收费管理服务中心,通过收费系统,可以实现银企互联,用户可以选择ATM机、网上银行、银行柜台等渠道交费,也可足不出户办理交费业务,致电400-185-6677预约上门收费服务,比如一些孤寡老人、行动不便者,只要打一个电话,公司收费人员便将携带移动POS机,按照约定时间上门收费。

收费系统通过银行与航天金穗对接,可实现发票的

直接打印,避免了重复录入用户信息。

但是,去银行或者在网上交费可不是所有的西区用热户都可以享受的,必须是小区热交换站由西区供热分公司代管的68座热交换站,剩余的146座热交换站属于物业管理,费用也是由物业代收。

今年,西区范围内所有的用户都有代码,用户可通过拨打400电话咨询收费人员,获取自家代码,交通银行的所有网点均可办理,但是属于物业代收的小区,暂时还无法通过代码到交通银行交费,或者通过网上银行转账,还是由物业代收。该公司的一位负责人说,大概3年后可以实现全部用户进行网上交费。

短信:新短信平台106573371736下月启用

打不进电话时,有短信服务。新的短信平台106573371736也将于11月1日正式启用,中原环保西区供热分公司的工作人员说,这个短信平台可以对客户提出的问题及时进行及时处理,24小时内解决留言问题。

另外,还可以根据呼叫系统提取的客户电话和公司数据库中存储的客户电话号码,在适当的时候给客户发

送用热常识、天气变化、节日祝福、供热政策等相关免费短信。

在与用热户进行沟通方式改变的同时,供热流程也发生了变化,原来主要是通过手机沟通,今年走向网络,有专门的系统管理员进行维护,还有系统快单,内部解决问题的机制可以记录下来。

技改:对炮院等热交换站进行大技改

面对老问题,今年,中原环保西区供热分公司也进行了一些技术改造。

在技改的第一批,维修服务中心对各热交换站供热设备进行逐个调试。对一中、公司家属院等热交换站加装二次网分段阀门50台,改造热力站板式换热器2台。针对部

分热力站补水泵、循环泵老化情况严重等情况,更换补水泵6台、循环泵9台。对炮院热交换站进行大修技改,并把一台备用循环泵与电机电器大系统的循环泵进行调换。

该公司负责人介绍,将确保11月13日一次网全面贯通,进而做好一次网冲洗、二次网补水工作。

改造:兴华街38号院管网改造即将完工

兴华街38号院是一座老的家属院,投入使用年久,管网多处锈蚀腐烂,对供热质量影响较大,必须对以前的老管网进行改造。

目前前期支架已全部安装完毕,管网不久就可安装完毕。该项目负责人说,今年分公司还对汝河小区、建新街等10余处管网进行了改造,并对二次网保

温脱落情况进行统计并及时进行保温,保证用户供暖质量。

另外,京沙快速路管网改造康复后街至航海路已改造完成。目前工程已进入收尾阶段,在敷设一条管网后,京沙快速路热力管网改造建设东路至中原路就贯通,预计本月底将实现全线贯通,不影响今冬供暖。

扩容:今年西区新增供热面积50万平方米

此前,郑州市热力总公司宣布今年新增供热面积200万平方米。

昨日,中原环保西区供热分公司说,今年供热面积

也增加了50万平方米,新入网500万平方米,今年实际供热面积为650万平方米,在郑州集中供暖区域占1/4左右。

郑州人民医院惠济分院挂牌 “明星专家”北区坐诊

昨天上午,郑州人民医院惠济分院在原惠济区人民医院挂牌成立,郑州人民医院和惠济分院之间实现医疗资源共享,北区居民长期以来看病难的问题将得以解决。

郑州人民医院院长周玉东说,惠济分院成立后,将改变原惠济区人民医院有床位没有病人,有设备没有学科骨干,有医生没有现金技术的困局,为患者提供高品质的医疗服务。“真正实现一级医院的医疗收费,三级医院的医疗服务。”

周玉东说,郑州人民医院派出了由心内科主任刘恒亮、呼吸内科主任于洪涛、肿瘤内科主任梅家转等“明星专家”,专程赴惠济分院开展大型义诊活动。也将定期派出专家来院坐诊、查房、手术,保证让北区居民享受专家级服务。

晚报记者 邢进

申报重点学校 食堂必须达标

昨日,记者从市教育局了解到,郑州市中小学校食堂等级量化评定工作正式启动,根据中小学校食堂登记量化评分细则的规定,学校食堂要在基础设施和食堂管理两方面进行评分,共有18项,满分100分。根据分数,食堂共分为五个等级,其中三级食堂为基本合格食堂,四级食堂需整改提高,五级为不合格食堂。

今后,对申报省级示范性普通高中和中等职业学校,学校食堂等级量化必须达到一级;申报市级示范性普通高中和中等职业学校,食堂等级量化必须达到二级以上。

“孩子在学校的安全备受家长关注,食品安全是其中的重要一项。”市教育局有关负责人说,今后,教育主管部门将会定期对学校食堂进行监督检查。

晚报记者 张勤

互动:

邀请30位市民 参观西区热力

2010年下半年供热期即将到来,中原环保股份有限公司将邀请30位西区供热范围内热心市民,于11月7日参观其下属的西区供热分公司。届时,市民可以了解到供热前期作为供热企业的各方面准备工作及整个供热流程。感兴趣的市民请于10月28日~11月4日正常工作时间拨打热线65629980进行报名。

周六紫荆山宾馆 专家义诊银屑病

今天是第五个世界银屑病日,省医学会皮肤科分会本周六将在紫荆山宾馆举办银屑病关爱活动,多位省内知名皮肤科专家将接受患者咨询和义诊。

银屑病又叫牛皮癣,是一种皮肤科顽症。病程迁延,反复发作,严重影响患者生活质量。

省医学会皮肤科分会相关负责人说,一项调查显示,89%的银屑病患者从未接触过银屑病科普常识,58.6%的患者不了解银屑病,65.7%的曾接受过不规范治疗。

“仅有少数患者在正规医疗机构接受规范治疗”,因此,提高公众对银屑病的认识水平非常重要。

市中心医院皮肤科主任倪文琼说,秋冬是银屑病高发期。如果在发病初期就能采取有效的应对措施,银屑病治愈的希望还是很大的。

他提醒公众,预防银屑病,要从衣食住行入手。

首先要适当忌口,勿食辛辣鱼虾、海鲜等过敏腥发物,多吃些富含维生素A的食物,如猪肝、禽蛋、鱼肝油等。

化脓性皮肤病人宜少吃甜食、酒类等,辣椒、葱、蒜、酒、浓茶可使患痒痒性、神经功能障碍性皮肤病的患者痒痒症状加剧,海带可使患疱疹性皮炎的人发生碘过敏。所以,良好的饮食习惯对疾病的康复有着明显的促进作用。

尽量多选择比较柔和的衣服,选择纯棉、真丝之类不易产生静电的衣物做内衣、内裤、衬衫等。

晚报记者 邢进



蒙眼拆装枪支 劳教警察比武

前日下午,市司法局系统“教育改造技术能手”技能比武竞赛在白庙劳教所举行。该所通过层层选拔的5名劳教人民警察进行了队列指挥、擒敌技能、蒙眼拆装枪支、劳教人员“四知”测试、背后点名等技能比赛。这次比赛是白庙劳教所为有效推进“两转两提”,践行省委提出的“四个重在”,在全体干警中深入开展的公务员岗位大练兵活动。

通讯员 容江涛/文 石广亮/图