制定行业规范 让供热服务暖身更暖心

潍坊市《城镇居民供热服务规范》本月20日起正式实施

1月10日，记者从市城管局获悉，经前期立项论证、草案起草、征求意见、地方标准技术会议评审、标准审查、报备等，由市城管局、潍坊学院、市市政设计院等部门单位共同编制的潍坊市《城镇居民供热服务规范》（以下简称《规范》）日前正式发布，并将于1月20日起正式实施。这是第一部在国家市场监督管理总局备案的地级市供热服务规范，分为六个章节、82项条款，规定了服务场所、服务人员、服务内容与质量要求、评价与改进等供热企业的一系列服务标准，为热用户用热权益保障增加一道新保险。

□本报记者 周晓晴 通讯员 李晓亮

01 规范行业标准,服务更细致

《规范》明确了与用户接触的供热工作人员统一标准：要统一着装，统一文明用语，统一工作流程；接待工作中应热情、周到、耐心、细致，应举止得体、文明礼貌，掌握较好的沟通能力及服务技巧。

营业厅管理方面，明确营业厅的场所设置标准，要求供热企业应合理设置标准的客户服务中心，客服人员数量和办公面积应与其供热服务规模相适应；接待用户应做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，用户提出的问题做到事事有着落，件件有回音。

《规范》要求提升供热服务品质，针对采暖季初期及极寒天气下热用户热线多的问题，要求供热企业在实施“一号多机”的基础上，根据情况适时增加座席数量，确保及时受理热用户来电；做到入户上门预约，规范入户测温、维修流程，认真沟通存在问题，将规范化服务标准落实到每个工作环节。

02 简化办事流程,服务更便民

供热报装方面，《规范》要求以持续优化营商环境为导向，以提升企业办事便利度为目标，进一步简化流程，供热企业做到报装服务前置，提前主动与热用户对接，减少申请资料，压缩办理时限，实现网上、掌上、营业网点等多渠道报装，推行“一站式服务”。

对于供热设施具备分户关闭条件的，供热企业应免费办理停止或者恢复供热手续，供热设施不具备分户关闭条件的，可以对供热设施进行隔断处理。《规范》要求供热企业开通线上和线下多种签约方式，热用户可获取线上电子发票，提高办事效率，满足便民服务要求。

《规范》还明确了争议解决方式，针对供热纠纷多发点，如热计量表准确度争议处理等内容，经双方同意后，可委托具备资质的计量检定机构进行检定校准，为解决供热企业和用户纠纷提供便捷渠道。

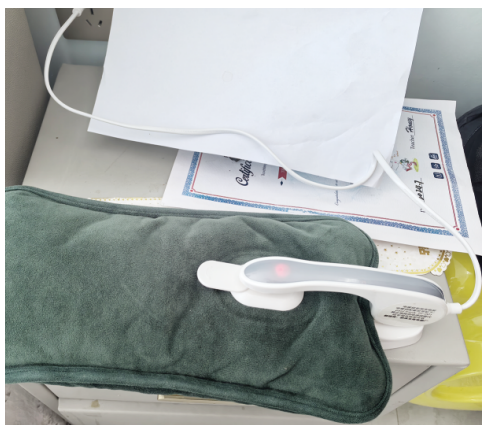
03 信息公开,反映诉求更通畅

《规范》明确要做好信息公开，供热企业通过多种渠道将政策法规、业务流程及办理时限、客服热线、服务场所、供热时间、供热质量、收费标准及交费方式、供用热双方权利与义务、报修电话等服务信息进行公开并接受监督，促进服务水平不断提高。

对于用户投诉，《规范》要求供热企业应建立热用户投诉处理制度，规范投诉处置程序，实行热线电话24小时在线，拓宽沟通联络方式，多渠道处理用户投诉，提升供热问题处办效率。供热企业还应广泛开展进社区服务与访民问暖活动，精准掌握小区实际温度，及时受理各类意见建议，实现从采集热用户室温、信息整理、解决问题到满意度回访的闭环服务。非供暖季时分析总结运行问题，供暖季时提供网格化服务，供热管家接到用户诉求后，立即上门解决开阀、排气、漏水维修等问题，提供全覆盖、零距离服务。

使用“取暖神器” 警惕低温烫伤

□文/图 本报记者 刘晓梅



宋女士购买的充电式热水袋。

天气寒冷，不少市民喜欢用热水袋、暖宝宝等来取暖，也有市民曾被烫伤。对此，医生提醒市民，在使用此类“取暖神器”时要谨防被烫伤。

近段时间，“70多岁老人贴身捂热水袋捂出蟒蛇纹”的话题冲上社交平台热搜。原来，老人一直贴身使用热水袋给手脚取暖，久而久之发生低温烫伤，出现网状花纹。医生表示，这种网状花纹在临床上被称为“火激红斑”，是一种由于局部皮肤长期受温热作用而引起的持久性红斑和色素沉着性皮肤病。

近日，家住奎文区虞河生活城小区的宋女士给70多岁的父亲买了一款充电式热水袋。“我们家里虽然供暖，但父亲手脚容易发凉，晚上睡觉需要热水袋取暖。”宋女士说，父亲用了一个多月后，感觉左胳膊处发痒，还有疼痛感。她仔细观察发现父亲的左胳膊处有些红肿，咨询医生，诊断为低温烫伤。“医生说人进入睡眠状态后，皮肤对温度的感知不敏感，热水袋长时间紧贴皮肤，容易造成低温烫伤。”宋女士说，所幸她父亲烫伤情况不严重，用冰袋冷敷后症状缓解了。

无独有偶，家住高新区东方世纪城小区的张女士前段时间从网上购买了一些暖宝宝，使用时也发生了低温烫伤。“我一般都是晚上睡觉时把暖宝宝隔着秋衣贴在腹部位置。有一天早上，我突然觉得腹部皮肤又痒又痛。检查发现部分皮肤已经红肿。”张女士说，她到医院就诊，医生表示她是被暖宝宝烫伤了。张女士表示，她觉得暖宝宝温度并不高，没想到不知不觉竟然被烫伤了。

记者就此问题采访了潍坊市皮肤病医院门诊部主任、主任医师李晓民。李晓民表示，低温烫伤，是指虽然基础温度不高，但皮肤长时间接触高于体温的低热物体而造成的烫伤。有研究表明，当人体接触的热源温度达到44℃以上，持续6小时就可以造成皮肤的损伤。

李晓民提醒，市民在使用取暖用品时要保持一定距离，不要直接接触皮肤，不要长时间使用取暖用品。如果不慎被烫伤，症状较轻的可以自行冷敷，情况比较严重的则需要到医院接受治疗。同时，市民在购买取暖用品时，一定要选购正规厂家生产、经过安全认证的产品，使用前仔细查看注意事项，避免低温烫伤。

提个醒！

昌邑市人民医院开展预防流感中医药义诊活动

本报讯（记者 王路欣 通讯员 刘晓媛）1月14日，昌邑市人民医院中医科、药剂科联合开展了“预防呼吸病 健康过大年”为主题的预防流感中医药义诊活动，为广大市民提供流感防治健康义诊和宣教服务。

活动现场，昌邑市人民医院中医科、药剂科医务人员免费为前来咨询就诊的市民提供流感预防、诊疗和用药指导。昌邑市人民医院中医科主任、黄元御医学第七代传人周书生耐心为市民把脉问诊，详细解答市民关于流感预防的各种疑问，帮助大家树立正确的健康观念，掌握有效的预防方法。

此次活动还为市民免费发放预防及治疗流感的中成药连花清瘟胶囊、汤剂益气解毒汤等1000余盒（袋）。昌邑市人民医院还在一站式服务台为市民免费提供医院精心调制的益气解毒汤，且该免费汤剂发放活动一直持续到春节期间，市民可到医院现场体验饮用或者自备器具带回家饮用。

此次义诊活动，不仅体现了昌邑市人民医院对市民健康的高度关注，也进一步传播了中医药在疾病预防中的独特优势和魅力，让更多人感受到了中医药的博大精深和温暖关怀，获得了现场市民的一致好评，在寒冷的冬日里增添了一抹浓浓的健康温情。

分类广告
订版电话:8888315 13953667072
家政/房产/婚介/招聘 招商/维修/礼品回收
家政月嫂托老保洁维修8600137
提示:请交易双方妥善查验对方相关有效手续及证件,本刊信息不作为承担法律责任的依据。

潍坊大润物流有限公司
潍坊 往返 杭州 宁波 义乌 江西
直达浙江 江西全境
电话:13853693650 13336369368
地址:潍城区东风西街传化公路港内L214-L222、L238-L244库

精品物流专版
15853691935

遗失声明
◆韩金荣不慎丢失潍坊市庆鹏置业有限公司开具的寒亭固堤庆鹏小区5号楼5单元202室收款收据1张，收据编号：0009645，金额：181531元，开具时间：2011年4月16日，声明作废。
◆奎文区北海美聚餐馆，不慎丢失山东省食品小作坊小餐饮登记证，证号：小餐饮C070504338，声明作废。

公告声明
电话预定办理业务
请认准
挂失公告
唯一办理处
电话：
81 96667
15905360203
13605363988
QQ：781592003