

# 收费到户能否服务也到户

## 居民:一些供热企业客服不给力 期待提升服务质量

□本报记者 胡雁冰

“想问点供暖方面的问题,可对供热企业感觉就像对空喊话一样,有点什么事连人都找不着。”近日,华海园小区居民刘先生给本报打来电话。记者探访中发现,和刘先生有类似感觉的居民还有不少。

去年承诺退费至今找不到人

刘先生告诉记者,最近他接到供热企业国电投石家庄供热公司的短信,要求他在11月10日前缴纳今冬采暖费,以免影响供暖,并写明逾期将加收百分之二的违约金。

“去年暖气不热退费的事还没说法呢!”刘先生告诉记者,2017年冬,他们小区有半个月左右没有供暖,当时曾有一个供热企业的工作人员到小区,承诺会退还部分费用。然而快一年了退费的事没下文,催缴今年费用的短信又来了。短信上没有任何咨询电话,只说不交钱就要扣违约金,这种做法让人难以接受。

与刘先生遇到的情况类似,北二环泰华街香礼小区居民唐先生也致电本报称:去年小区暖气有一个月都不热,国电投还曾贴出通知说要退费,可现在也不提退费的事,就又让交今冬采暖费,“居民们怎么交这个钱啊?”

还有裕华区国际城四期的曹先生,他家2016年、2017年都遇到了一段时期暖气不热的情况。2017年他去交费时,供热企业的人却让他先交采暖费,说如果退费的话再退到卡上。西岭供热公司接热线人员也是同样的说法,结果现在都2018年了,2016年退费的事还没下文。

供热客服热线难让人满意

2015年3月15日起,我市要求主城区所有集中供热企业对小区供热管理实施“一管到户”,由供热企业负责收费到户、达标供热,原本因物业公司代收代缴费用所造成的“连坐”停暖,暖气费捆绑物业费、水电费等问题得到了解决,是一个很大的进步。然而物业公司退出,又出现了新的问题:居民有了问题,不知该找谁。

“现在只能被动接收短信,连人都找不着,感觉像对空喊话一样,有点什么事都不知道该找谁去。”华海园小区的刘先生说。记者在网查询找到了国电投石家庄供热公司的客服电话966006,拨打询问华海园小区供热是否退费的问题。客服人员表示她不清楚,给了记者一个“热网部”的电话,“热网部”工作人员又给了记者一个“营业所”的电话,而“营业所”的电话无人接听。最终,“热网部”工作人员建议居民到柏林南路与中华大街交口东行200米的“营业所”现场咨询。

记者又帮曹先生询问了西岭供热公司热线电话。西岭供热公司的工作人员查询后表示曹先生家2016年的暖气退费243元已经退到了缴费卡内,2017年的退费可以“再等等”。记者又问这些钱是退还的是多少天的费用,该工作人员表示不清楚,让记者再去问“管网所”。



期待供热企业提高“售后服务”质量

记者发现,物业公司退出后,“一管到户”的各个供热企业“售后服务”却没有做到位。各服务热线工作人员对很多问题都无法解答,常常是给用户一个电话或地址,让用户自行询问。最终用户被拖得“没了脾气”,问题也就不了了之。

“我打城管等部门的服务电话,接线员一般是能解答的当场解答,不能当场解答的调查后再回复。从来没遇到过让居民自己到处问的。供热公司设这个服务电话还有啥意义?”居民刘先生说。

另外,由于“一管到户”近几年刚刚实施,很多居民还不清楚自家小区由哪个供热企业负责,而且主城区20多个供热企业热线电话各不相同,不同的年份偶尔还会变化,更让居民难以适应。

采访中多名居民呼吁,“一管到户”改革后,供热企业的服务也应“到户”,供热服务热线最好能统一,也希望供热企业加强与用户之间的沟通,对居民的诉求及时进行回应和回访。

# 始终把老人放在心坎上

## ——记“石家庄市文明家庭”杜喜珍夫妇



本报(记者 程丽娜)从2014年开始,井陘矿区的杜喜珍夫妇每周都会到当地的敬老院义务照顾老人。退休后,杜喜珍来到养老院当起了院长,她把热心献给了养老院的老人,无微不至地照顾着老人们的日常生活,她积极呼吁社会关爱老人,孝敬老人,以实际行动践行着中华孝道美德。2017年,她被评为石家

庄市“文明家庭”荣誉称号。

杜喜珍曾是井矿集团三矿社区的财务主管,在工作上是一把好手。2014年,杜喜珍的父亲在这一年由于眼底出血而双目失明,措手不及,为了不影响工作,杜喜珍和丈夫商量着将父亲送到了养老院。在养老院,杜喜珍发现,这里的每一位老人都有着不同程度的残疾,有的老人瘫痪在床、动弹不得,吃饭喝水都需要人帮助,有的老人坐着轮椅,有的拄着拐,每走一步都那么吃力,还有癫痫病患者随时随地都有可能发病,常常摔得头破血流。从那时起,她和爱人决定每个星期天都到养老院做义工,去帮助这些最需要帮助的人。杜喜珍的儿子远在新疆当兵,丈夫工作忙,家庭成员之间聚少

离多,想办法照顾那些老人就成了她生活的全部。

在养老院,她为养老院的老人捐赠衣物,帮他们端饭、打水,打扫卫生,缝洗衣服、剪指甲,只要来到这里,她就像个陀螺转个不停。碰到老人们心情不好时,她主动跟老人聊天,为他们解开思想上的疙瘩。一次,一名瘫痪老人被送来后闹起了绝食,两天没吃饭,多少人劝说都不管用,她了解了情况后,苦口婆心地跟老人讲道理,还不停地给老人做按摩、喂水,为老人擦脸,最后她的爱心终于感化了老人,老人同意吃饭了。在这里,老人们都把杜喜珍当成自己的亲闺女,有心里话也愿意跟她说说,有一次,一位老人悄悄拿出两百元钱硬塞给她,她说什么也

不要,硬把钱给老人放回了柜里。

2016年7·19洪灾中,地处红星水庫边上的养老院洪水漫过地面,在这节骨眼上,杜喜珍和爱人一起组织员工将老人安置到新的住所,然后帮着护工们把新住所所需的生活、健身等设施安装完毕,让养老院尽快进入正常运行轨道。

为了让尊老敬老的美德代代传承和弘扬,杜喜珍把握每一次机会开展宣传,呼吁人们要关爱老人、孝敬老人。她说:“老人们吃苦受累辛苦了大半辈子,都不容易。现在生活水平提高了,我们应该尽量多地让他们享享福。谁都有老人,谁都会老,我们做的只是举手之劳,却能让他们感受到社会大家庭的亲情和温暖。”

2016年年底,从原来工作岗位退下来的杜喜珍被聘为老年公寓负责人,夫妻二人干脆搬到了养老院跟老人们吃住在一起,她的生活模式和爱心定位又有了全新的转变。“感觉责任更大了,我要用自己的努力,让这里的每一个老人都老有所养、老有所乐、老有所终。”杜喜珍说。



# 早教课孩子受伤 事发时段监控丢失

## 家长索赔退费还得提供一堆证明

本报(记者 程丽娜)两个月前,市民赵女士的女儿就在早教中心磕到了头,额头上鼓起了一个大包,孩子还出现呕吐等症状。赵女士想查看监控,被告知监控丢失,想退费也不顺利。早教中心的态度让赵女士无法接受。

宝宝在早教中心受伤索赔受阻

市民赵女士的女儿小小今年3岁半。在金宝贝早教中心上课。3岁之前课程都有家长陪同。3岁后,则是幼儿单独上课。7月15日,赵女士等待孩子上课时,突然看到孩子哭着被老师抱了出来,额头上鼓起了一个大包。在老师的陪同下,带着孩子到医院。当时检查结果显示,孩子的情况比较稳定,但医生不保证后续没有问题。回到家,孩子又出现了呕吐的症状,还吵吵着眼睛看不清。

“我们前前后后去了三次医院。”赵女士说,事发当天,她就要来看监控录像,陪同的老师同意了。到了晚上,老师又打电话说监控坏了看不到了。没过几天,又说修好了可以看。到现在,她也没有看到监控录像。

赵女士说,早教中心只同意退还未上课的24个课时费。但她认为,孩子从单独上课后都是存在安全隐患的,希望早教中心能够退还单独上课的那部分课时费。对于误工费、交通费的赔偿,早教中心要求赵女士提供交通费发生的详细说明和发票、家长与其工作单位的劳动合同复印件、家长在孩子受伤前十二个月的工资单、税单及休假期间工资减少的证明、家长工作单位的休假证明等众多材料。“我觉得这是早教中心刻意为难,只要按照全市平均工资水平赔偿就行。”赵女士说。

协商未果消费者欲走法律

9月18日上午,记者跟随赵女士来到位于中华大街与裕华路交口附近的金宝贝早教中心。早教中心区域总监赵女士称,在事件发生前,由于楼上漏水,存储监控录像的硬盘浸水出现了问题,但工作人员并没有及时发现。直到孩子受伤后,工作人员才发现硬盘受损。硬盘被修复后,事发时的监控录像丢失了。事发后,双方多次就赔偿事宜协商均没有达成一致。

律师:家长要求退费是合理要求

河北威仑律师事务所主任律师施振英称,家长按照学校要求,在教室外等候,这时孩子的监护义务完全由老师承担。由于老师监护不力,造成了学生受伤,应该由早教机构承担全部责任。而因孩子受伤所产生的误工费、交通费、精神损失费等所有费用,也应当由早教机构承担。对于早教机构要求提供的各种材料,施振英律师表示,只要家长的要求在合理范围内,是没有必要提供这么多材料的。

# 关爱·成长

## 世界邮政日

10月9日是“世界邮政日”。当日,省会新乐市东长寿学校举行“写一封信说说心里话”活动,让学生通过写信、体验邮寄信件的过程,体验感受邮政文化的魅力。

本报记者 董永博 通讯员 贾敏杰

# 国庆期间救援车辆 165 次

## 河北爱心救援队在奉献中度过长假

# 培育和践行社会主义核心价值观

本报(记者 戴丽丽)刚刚过去的国庆黄金周,河北爱心救援队的队员们累计救援故障车辆165次,在车辆通行的路上,在人流集中的旅游景点,他们一次次为车主排忧解难,化解燃眉之急,以爱心的无私奉献度过了一个有意义的长假,受到广大市民的交口称赞。

国庆假期,各个旅游景点人车多,车辆故障也就在所难免。这几天西部长青景区每天下午返程时,总会有车辆亏电的求助,问题出在大白天大家通过隧道出来后很容易忘记关灯,车子停在停车场一天自然就耗光了电,对此救援队已经通过媒体几次提醒车主注意,但亏电情况依然不断出现。那里离市区远,且比较拥堵,救援困难。救援队员“随风”和“下一站守候”等人,几天来一次又一次前去救援,让被困车主顺利返回。动物园、正定古城、滹沱花海等景点,这几天都有游客车辆被困,救援队员神兵天降的情况出现;机场、火车站、医院,这些车辆容易出现问题的地方,救援队员一次次的出击,把文明城市的窗口装扮得更加靓丽。

“了凡”是河北爱心救援队的骨干队员,入队以来已经累计完成救援两千多次,这个国庆长假当然不甘落后。每次救援成功以后,为车主拍一张手持国旗的照片,让车主感受到国庆的气氛,这几天他共计救援16辆车,也16次让国旗在节日里舞动。一位车主在与国旗合影后表示,通过这次被救援深切感到,爱国不是口号,而是点点滴滴的行动,自己也要加入救援队,通过奉献爱心为祖国的繁荣富强增添砖瓦。

据统计,河北爱心救援队已经走过了五年的路程,累计救援6.3万余次,收获了多个全国、全省的荣誉称号,涌现了一大批志愿服务先进典型。

# 我省第九届残运会暨第五届特奥会 10 日开幕

## 机动车请尽量绕行裕彤周边道路

本报(记者 胡雁冰)河北省第九届残疾人运动会暨第五届特殊奥林匹克运动会开幕式,将于10月10日20时在裕彤国际体育中心(以下简称“裕彤”)举行。届时1.8万名观众、3000名演职人员、470名裁判员、运动员代表将参加开幕式。市交管局成立了专门的交通安全保卫领导小组,制定交通安保方案并组织实施。

为确保开幕式期间裕彤体育中心及周边道路车辆通行有序,将设置三个交通控制区域。第一控制区域主要以裕彤体育场为中心,西至体育大街、南至北方路、北至中山路、东至华清街;第二控制区域为西至育才街、南至裕华路、东至建华大街、北至和平路;第三控制区域为西至建设大街、北至北二环、南至槐安路、东至谈固大街。

开幕式期间,交管局将加强裕彤门前及周边道路视频巡视,一旦发现裕彤及周边道路出现交通拥堵苗头,将指挥相关大队采取措施加强疏导,做到“早堵早疏、未堵先疏”;加强入场、散场车辆管控,特别是针对散场时段产生的交通快速聚集的特点,实行区域性信号灯远程智能调控,快速疏散离场人员、车辆;根据体育大街实行交通管制后交通流向、流量的变化,通过数据分析实时关注周边道路的流量,防止拥堵;在体育大街和中山路安排2组事故待警人员,加强对周边道路交通事故处理工作。同时,协调相关保险公司在裕彤周边部署保险勘察人员,实现事故快速处理。

为满足停车需求,在裕彤体育中心西侧二楼栈道、裕彤体育中心西广场北侧和河北体育馆院内,方北路(体育大街以西)、体育大街(中山路北30米至和平路)、裕彤体育中心西门至方北路)、中山路(裕彤体育中心北门以东)、裕彤非机动车道、方北路(裕彤体育中心南栈道以东)南侧非机动车道分别设置机动车临时停车场;在体育大街(中山路北30米至谈南路)设置非机动车临时停车场。

同时,交警提醒广大机动车驾驶员在开幕式期间,尽量选择绕行裕彤体育中心周边道路,通行其它道路,避免发生交通拥堵。

# 一觉醒来公章执照全丢了 幸亏热心司机捡到及时还

本报(记者 赵元君)“这里面的东西对我来说太重要了,你们算是帮了我大忙了!”10月8日上午,从工作人员手里接回自己失而复得的包后,市民宋女士激动地说。

宋女士经营着一家公司,10月7日上午,她带着公司的营业执照、开户许可证和公章等材料出去谈业务。晚上8点多,忙完工作的宋女士乘坐9路公交车回家,因为太累了,上车后她把提包往座位上一放便打起了瞌睡,到站后,她匆匆忙忙下车,将包的事忘得一干二净,直到次日一早才意识到包不见了。

“我当时脑子嗡的一声,因为这些东西对公司来说太重要了,一旦丢了业务根本进行不下去!”宋女士说,她当时急得手足无措,想到已经过了一夜心里更是没底,最后还是在家人的提示下,她才拨打了公交服务热线想碰碰运气。令她惊喜的是,经过查询,工作人员告诉她,包现在就在终点站等待认领。原来,是司机曾鸣捡到了宋女士的包,因为其中没有失主的联系方式,他就将包放到了终点站等待认领。

随后,宋女士赶到了车队,看到包里的东西完好无损,她十分激动,并且执意要用现金答谢工作人员,但是却被大家婉拒。

# 农民工工资保证金退还公告

江苏中厦集团有限公司缴纳的农民工工资保证金发票,河北省行政事业单位资金往来结算票据,号码:0267325,已遗失,江苏中厦集团有限公司申请退该保证金,利益关系人如有异议请于本公告之日起45天内到石家庄市建设工程劳务管理中心登记。电话:89668361 地址:石家庄市槐安东路161号C座707

# 注销公告

石家庄市十方螺旋齿有限公司(统一社会信用代码:91130133573873597B),经股东会决议拟向登记机关申请注销登记,现成立清算组,清算组成员:张军波、张自坤、清算组长:张军波,联系电话:15175126588;办公地址:赵县范庄镇三中工业区,请各债权人自公告之日起45日内向本公司清算组申请债权,特此公告。

# 声明

◆高卓飞2018年9月30日丢失身份证,身份证号:130132198306161635,特此声明。  
◆石家庄信息工程职业学院,吴晓霞,学号:31621160445,学生证丢失,特此声明。  
◆河北方大科技股份有限公司(股票代码:201213110130182198412216)不慎将218,特此声明。  
◆马晓艳,2018年10月7日丢失一张B类人才绿卡,此声明作废。