

服务“热腾腾” “温暖”送上门

青岛能源集团微信公众号新增“在线客服”功能 可“一对多”同时受理用户诉求

早报问暖热线
82888000



早报 10月22日讯 秋意渐浓,2024年至2025年供热季岛城热费已经开始收取。10月22日,青岛早报记者走进位于崂山区的青岛能源集团96556热线服务中心,实地探访暖气报停、开通、缴费、手续办理和供热便民缴费、在线客服等相关业务开展情况。

走进青岛能源集团96556热线服务中心,接听电话的声音此起彼伏,40余位话务员正守在电脑前,接听用户打来的咨询服务电话,为用户排忧解难、答疑解惑。

据青岛能源集团服务管理部副部长郇振增介绍,市民应当于2024年11月15日前一次性全额缴纳本供热季热费。为方便广大用户缴纳今冬供热费,青岛能源集团今年推出线上加线下多途径的缴费方式。用户可在线上通过微信、支付宝、手机银行的方式缴费,也可通过“青岛能源集团”微信公众号“快捷缴费”功能进行缴费,实现足不出户,一键点击快速缴费。“此外,用户也可前往能源集团线下28个服务站,以及工商银行、交通银行、农业



青岛能源集团96556热线话务员正在接听用户来电。

银行等10余家银行的服务柜台办理缴费业务。”郇振增表示。

记者了解到,为更好服务用户,青岛能源集团近期微信公众号改版上线,新增“在线客服”功能,用户可通过在线客服提出问题和事项,工作人员可通过“一对多”的形式同时受理解答用户诉求,大幅提升办事效率。

同时,为进一步落地适老化暖心服务,青岛能源集团为行动不便、手机操作不便的老人和特殊用户群体提供“预约

服务”,安排专人主动上门提供“一对一专属服务”,打通服务的“最后一米”。

在采访过程中,青岛能源集团郑重提醒广大市民:青岛能源集团有限公司及其所属青岛能源热电集团有限公司及其他所属单位均未委托任何非正规金融机构或个人代收热费,请您选择青岛能源集团官方发布的正规渠道缴纳热费,切勿轻信类似“优惠代充”等骗局,以免造成财产损失和个人信息泄露。(观海新闻/青岛早报记者 郭念礼 摄影报道)

■互动

早报开通问暖热线
在线帮你嘘寒问暖

家里的暖气热不热?小区里供暖配套设施是不是完善?家里暖气不热怎么办……多年来,每到采暖季,青岛早报都会及时开通问暖热线。眼下,青岛早报问暖热线82888000已经开通上线,切实关注市民的冷暖问题,并深入一线对市民反映的用热问题进行采访报道,联系供热企业和相关部门解决有关问题,架起沟通的桥梁,为市民排忧解难。

市民在日常生活中遇到各类用热问题,都可以通过早报问暖热线反映,青岛早报将第一时间联系供热相关部门和供热企业解决,为市民营造一个“温暖”的冬天。



扫码观看
相关视频

拍摄/剪辑
记者 郭念礼
刘世璇

13位模范中9位“巧克力大爷”

市南区表彰4个下海救人的见义勇为先进群体 早报新闻人物陈爱国榜上有名

早报 10月22日讯 10月22日,青岛市市南区委政法委、市南区见义勇为协会举行见义勇为先进群体颁奖仪式,为近期下海救人的4个群体颁发“市南区见义勇为先进群体”荣誉证书和奖金。本次受到表彰的13位见义勇为模范中有9位是无惧风浪、勇救溺水群众的“巧克力大爷”,4位是医者仁心、巧救轻生男子的实习学子,他们用凡人善举诠释了人间大爱。

9月23日,在青岛音乐广场附近海域,两名少年不慎落水。千钧一发之际,青岛早报新闻人物、“巧克力大爷”陈爱国等人迅速跃入海中,将两名少年安全营救至岸边,赢得了在场市民和游客热烈的掌声。这已经是陈爱国这个月第二次跳海救人了。“多亏及时发现,两名少

年身体并无大碍。”陈爱国欣慰地说。青岛早报于第一时间报道了此事。近年来,青岛“巧克力大爷”以其独特的魅力和非凡的勇气赢得了广泛赞誉,陈爱国便是这一群体中的一员。今年5月,一名男子在音乐广场附近不慎落水,陈爱国与宁健、咸博不顾个人安危,跳入海中将落水者安全救回岸边。事后,三人获颁“市南区见义勇为先进群体”荣誉证书。如今,再次受到见义勇为表彰,陈爱国直言十分自豪,感觉能利用自己的技能帮助他人非常有意义。

“近年来,市南区见义勇为事业在社会各界的参与支持下,工作层面不断拓展,社会影响力不断扩大、公众赞誉度不断提高,仅2024年,市南区共授予‘见义勇为积极分子’11人、‘见义勇为先进群体’

10个(32人),颁发见义勇为奖金10.2万元,奖励人数和奖金额度均位居全市前列。”市南区委政法委分管日常工作的副书记邓英介绍道,特别是今年6月,市南区见义勇为志愿服务队的成立,不仅顺应了全区见义勇为事业高质量发展的良好趋势,也为加快推动志愿服务事业迈上新台阶、实现新发展奠定了基础,“本次受到表彰的陈爱国不仅是第一批加入志愿服务队的一员,也是半年内两次下海救人的无畏英雄。在榜样的引领下,越来越多的人了解、加入志愿服务队,短短4个月时间,队员人数从成立之初的98人增长至现在的181人,队伍不断发展壮大,点点星火已汇聚成炬。”

(观海新闻/青岛早报记者 王彤 邹忠昊)

公交驾驶员施展“一碗水”绝活

青岛公交开展新能源公交车驾驶员技能大赛

早报 10月22日讯 22日,青岛城运控股公交集团隧道巴士公司在即墨区驾驶训练基地内举行2024年度新能源公交客车驾驶员技能比武。

10月18日上午,技能比武首先在市北区沈阳路46号的驾训公司进行了理论考试,经过激烈角逐,16名优秀驾驶员脱颖而出,获得了参加技能实操考核的资格。本次技能实操考核的赛道全程2.4公里,行驶时间限定为470秒,车型均为10.5米纯电动公交车。赛道项目设置丰富多样,涵盖了定点停车、连续弯道、限宽门、红灯停车、港湾停车、连续障碍、单边桥、靶心定位和节能降耗9个方

面。随车还放置了一杯水,驾驶员在行驶过程中必须保持碗里的水平稳不洒,以此来检验驾驶平稳性,这也被称为公交老绝活“一碗水”。

隧道巴士公司相关负责人表示,技能比武中的定点停车项目考验驾驶员的精准控制能力;连续弯道项目要求驾驶员在行驶中保持车辆的稳定性和安全性;限宽门项目则是对驾驶员判断能力

和对车身尺寸掌握程度的检验;在红灯停车和港湾停车项目中,驾驶员需要迅速平稳停车以及安全进站,展现良好的驾驶素养。其中,连续弯道项目更是对驾驶员心理素质和驾驶技巧的挑战,驾驶员需要在长度为12米、宽度为4米、曲线部分为3/8圈的比赛场地内完成“S”弯行进,这不仅是检验驾驶员能否安全、规范行车的重要标准,更是对他们车辆

操控能力和预判能力的考验。

经过层层考验,最终16名驾驶员均以优异的成绩完成了比赛。“这次比武活动对我们驾驶员来说是一次难得的技术和能力测试,每一项检测项目都很有必要,不仅检验了我们的日常规范行车水平,还让我们在比赛中得到了锻炼和提升。”6路驾驶员周群松在赛后表示。(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰 通讯员 张弛)

早报版面截图。

