

■ 热线追踪

# 任城区政务服务热线倾力为群众办实事解难题

任城区政务服务热线服务中心主要承担群众通过12345市级政务服务便民热线、市网络问政平台、区长信箱、任城民生微信等途径反映问题的办理工作。目前,每月受理群众来电案件10000件以上,办结率100%。任城区政务服务热线已逐步成为区委区政府联系群众的重要桥梁和为民服务的重要渠道,在服务全区经济社会发展、维护社会稳定和谐方面取得了积极成效,获得了群众的认可。

**卫生许可证如何办理?**  
朱女士近日来电反映,她是任城区古槐街道个体工商户,现咨询冷鲜门店卫生许可证如何办理。

古槐街道回复:古槐市场监管所执法人员立即以电话0537-3233552与来电人联系了解情况,告知来电人根据其实际经营的情况办理相关许可证及办理地址,来电人表示感谢。

回访来电人,表示问题已解决并满意。

**如何报名考试中级工程师**  
一市民近日来电反映,咨询在任城区报名参加中级工程师相关事宜。

经区人社局核实,工作人员立即与来电人电话联系并解释相关政策,该市民目前已了解考试政策;同时,工作人员已预留咨询电话,来电人表示满意。

**补开发票是否需要收费?**

市民王女士来电反映,2021年5月她花费1265元通过拼多多平台某商铺购买电动车一辆,当时未给开发票,她要求商家补开发票,商家却要求来电人缴付80元后才可补开。王女士对此不满,希望有关部门帮助解决。

济宁经济开发区税务局经了解核实,现已责成被投诉商家为来电人开具发票,目前发票已转交来电人。回访时,来电人表示问题已解决,非常满意。

**督促退费问题**

市民韩女士近日来电反映,2021年6

月,她在任城区某教育培训公司花费50900元报名培训,协议中承诺考试未通过可申请退费。今年,韩女士按照协议约定申请退费,该公司告知韩女士于今年10月将退回全部费用,但截至目前也未收到。韩女士对此不满,要求相关部门协助,尽快督促该培训机构履行承诺。

经区市场监管局核实,学员退费已经审核完毕,由于疫情原因,造成退费积压,退款时间延迟,目前该公司正在加紧办理中,预计退款时间就在近日。

回访时,来电人表示已收到退费,非常满意。

**退休人员独生子女补贴问题**

近日,市民袁先生来电反映,他是任城区某公司一职工,公司已于2007年破产,袁先生于2022年退休。截至目前,任城区计生部门未为其办理独生子女补贴,且告知他前期的补贴不再发放。袁先生对此不解,请相关部门予以解释,并督促尽快办理其独生子女手续和补贴发放。

任城区卫健局回复:凡符合以下条件的失业、无业、下岗的无单位退休人员的独生子女补贴在户籍所在社区申报:1、户籍登记或界定为任城区城镇居民;2、1933年1月1日以后出生,1973年以来没有违反计划生育法规、规章或政策规定生育;3、非机关、非事业、非企业退休职工;4、在国家提倡一对夫妻生育一个子女期间自愿终身只生育一个子女,且合法持有《独生子女父母光荣证》;5、年满60周岁。

区卫健局工作人员电话咨询来电人的情况,了解到袁先生符合城镇其他居民独生子女父母奖励扶助范围。告知他准备好有关资料,到户籍所在的社区进行个人申报。依据文件规定,于申报当年1月1日开始发放补贴,每人每月100元发放至终身。

回访时,来电人表示工作人员与其进行耐心分析,告知自己符合条件,现已解决,非常满意。

**保护消费者合法权益**

市民吴女士日前来电反映,她于2022年10月在某家电公司花费730元购买冰柜一台,送货到家后发现为样机,电线有磨损,台面无保护膜,吴女士马上联系商家却不予处理。吴女士认为商家存在欺骗消费者行为,希望相关部门出面协调更换新机,并按照消费者权益保护法予以赔偿。

区市场监督管理局回复:经工作人员沟通调解,双方同意协商并达成一致。回访来电人,表示问题已解决,满意。

**化解消费纠纷**

市民王先生来电反映,2022年10月10日他驾驶车辆在江西行驶,行驶过程中车辆不慎掉进坑内,他随即通过网络联系了任城区某救援经营部,花费2500元进行拖车,当时该公司承诺拖车费用保险公司给予报销,但目前保险公司并未处理。王先生对此不满,希望相关部门予以协调解决。

区市场监督管理局回复:经调查核实并进行调解,目前双方同意协商达成一致,退费600元,双方和解。回访来电人,表示问题已解决。

**报警器为何无端鸣响**

市民张先生日前来电反映,位于任城区南苑街道某小区门面房的一消防报警器于10月21日早晨7时突然开始报警,发出鸣响,不清楚是何原因。

南苑街道回复:经核实,当日物业接到业主反映小区南侧门面房报警器无端报警问题后,工作人员马上去查看,发现是由于该设备的电池电量不足引起的报警,物业马上责成工作人员进行更换,经检查,更换后已无异常。

经回访,来电人表示问题已解决、处理速度很快,满意。

**处理食品安全问题**

近日,李女士来电反映,她在任城区某蛋糕店花费约50元购买蛋糕,食用时发现蛋糕竟然掺杂着塑料异物。李女士与商家

联系,商家并未处理,她希望相关部门予以协调处理。

区市场监管局回复:接到来电人反映的问题,观音阁市场监管所执法人员到被投诉的蛋糕店进行现场调查,对其“索证索票、进货查验”食品安全制度及蛋糕店内正在售卖的蛋糕进行了检查,未发现投诉反映的问题,无法认定商家违法行为。针对双方纠纷,10月20日投诉双方到观音阁市场监管所进行了现场调解,经执法人员与双方沟通,最终协商达成一致意见,已和解。

经回访,来电人表示问题已解决,对处理情况表示满意和感谢。

**督促施工避免影响市民通行**

近日,一市民来电反映,位于任城区运河街道某处正在进行雨污分流工程,当时施工人员告知一星期后施工即可完毕,但截止反映时一直未有施工人员进行施工作业,希望有关部门加强督促,尽快推进施工进度,避免影响市民通行。

区住建局回复:群众所反映的位置是任城区住建局负责的主城区次支路雨污分流三期越南南路项目。近期因受疫情影响造成工期顺延,预计11月上旬施工完毕,因雨污分流改造工程给周边群众生活带来不便敬请谅解。区住建局已督促施工单位加派施工力量,尽力缩短工期,减少施工影响。同时非常感谢居民群众对任城区住建工作的关注和大力支持。

经回访,来电人表示部门已联系回复,目前工程正在施工且接近完工,对回复处理情况表示满意。(编辑整理:刘文文)

热线号码  
**6500000**  
任城区政务服务热线

## 安全,重于泰山!

### 李营街道开展消防安全检查 切实筑牢辖区“防火墙”

任城讯 为切实做好辖区消防安全工作,切实筑牢安全“防火墙”,确保辖区平安稳定,近日,李营街道应急办深入小区、沿街商户等重点场所开展消防安全检查,及时排查安全隐患,筑牢辖区安全屏障,营造安全稳定的社会环境。

期间,检查组对各场所消防安全责任落实、消防设施器材配备、员工消防安全意识等方面工作进行了检查,针对发现的隐患问题要求场所负责人立即采取措施进行整改,尽快消除隐患,并叮嘱场所负责人要进一步加强消防安全管理,增大自查巡查频次,将安全隐患扼杀在源头,同时要加强对工作人员的消防培训和演练力度,提高员工的消防安全意识和应急处置能力,确保消防安全。

通过此次检查,被检查场所负责人和员工的消防安全意识进一步增强,切实为辖区筑牢“防火墙”。(汪泉)

### 古槐街道北门社区 开展灭火器专项检查



任城讯 为进一步强化居民安全意识,扎实排查辖区内各类消防安全隐患,营造安全稳定的社区环境,近日,古槐街道北门社区网格中心针对辖区各小区楼道集中开展了消防灭火器专项检查工作。

检查中,网格员深入辖区,对每个楼道、各个商铺及重点餐饮等场所进行消防安全检查。检查内容包括是否按要求配置灭火器,灭火器罐体是否有变形、损伤、缺陷,灭火器是否过期,消防器材配套设施是否齐全,安全出口有无堵塞,可燃物堆积是否及时清理等情况。

通过此次安全检查,消除了社区内可能存在的消防隐患,提高了社区消防安全管理水平和居民的消防安全意识,增强了居民自救自护能力。下一步,北门社区将进一步加大对辖区内企事业单位、沿街门店消防检查力度,开展灭火器使用、维护、保养等知识培训。

北门社区负责人表示,社区将充分发挥网格员作用,加大对消防安全工作的宣传力度,紧密联系群众,引领居民共同参与,形成社会各界参与、共同监督的良好氛围。(樊中蔚)

### 南张街道李楼社区 消防安全知识入民心

任城讯 今年11月9日是第31个全国消防日。为进一步夯实社区消防工作基础,提高社区居民的消防安全意识,普及消防器材使用常识,11月8日,南张街道李楼社区网格中心组织开展了消防安全知识宣传活动。

在宣传活动中,网格员将印制有冬季消防安全知识的宣传页发放到居民手中,用通俗易懂、生动形象的语言向群众讲述火灾发生的原因和火灾事故造成的危害,提醒居民在冬季取暖、电器用电、杂物堆积、电动车充电等方面关注消防安全,定期检查家中电气线路,牢记所在场所的安全出口位置及逃生路线,切实防范可能引发火灾事故的不安定因素,避免火灾事故的发生。

通过此次宣传活动,有效提高了居民群众的消防安全意识,切实增强群众消防安全风险防范能力和自救互救能力,了解了如何在冬季预防火灾事故,使居民深刻认识到消防安全的重要性,为创造安全稳定的和谐、幸福家园奠定了坚实基础。(姜广颜)

## 济宁碳素集团举行建厂35周年主题活动 续写事业发展新辉煌

任城讯 近日,济宁碳素集团迎来了建厂35周年纪念。为回顾集团35年来辉煌的创业历程,展现碳素人奋发向上的精神风貌,抒发新一代碳素人甘于奉献的情怀,济宁碳素集团工会于近日举办了建厂35周年主题活动。

活动以“辉煌三十五周年,我心中的碳素”为主题,向广大职工征集不同形式的作品。各公司员工“八仙过海,各显神通”,纷纷以征文、书画、摄影、短视频等不同形式,向集团35周岁生日献礼。征文辞藻优美、感情真挚,书法端庄秀韵、力道遒劲,画作惟妙惟肖、栩栩如生,摄影、视频别具一格,令人耳目一新。作品从不同角度、不同侧面记录了碳素集团35年来发展壮大的光辉历程,分享了广大职工在碳素集团的峥嵘岁月中的所感所思以及对集团发展的建议,聚焦当下、展望未来,共创碳素事业发展的美好明天。

日前,经过集团工会的组织评选,职工于益如的诗歌《承碳素基业 创百年辉煌》脱颖而出,荣获征文作品一等奖;在书画作品中,贾鲁宁的书法《七律·长征》荣获一等奖,杜本毅的书法《江城子·密州出猎》荣获二等奖,王迪的绘画《大吉图》荣获三等奖。

35年来,碳素集团深深扎根于济宁这片热土,经历了风风雨雨,也经历过惊涛骇浪,用智慧和汗水书写了事业的辉煌篇章。未来,全体碳素人将把初心和使命变成锐意进取、开拓创新的精气神和埋头苦干、真抓实干的原动力,为实现“百年碳素梦”而努力奋斗,创造出不负时代的新辉煌!

(刘新宇)



近日,仙营社区都市家庭网格室邀请急救中心急救培训讲师来到社区,就遇到突发情况如何及时进行急救处理,对辖区内社区党员、网格员、居民等30余人进行应急培训。培训师围绕心肺复苏、气道异物梗阻、常见急症与意外伤害等内容进行授课讲解,对救助心脏骤停者的急救方法进行了详细解说。通过“理论+操作”相结合的形式,参训人员全面学习了救护知识和急救技能。(张瑞华 王利芳)

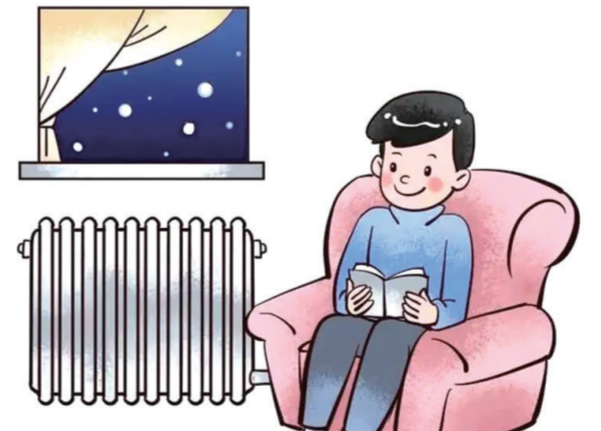
## 供暖季来临,这些供暖知识你知道吗?

11月9日0时,济宁市中心城区2022—2023年度采暖期已提前开启。供暖初期为什么暖气温度升得这么慢?为什么同一供热单位的不同小区感受到的升温时间不同?暖气不热时怎么办?散热器(暖气片)出现渗水现象怎么办?……针对市民朋友或多或少的疑惑,以下知识为您解答。

- 1. 小区通知暖气注水冲洗试压,用户该注意些什么?**  
热力公司为了消除供热设施运行隐患,提前做好供暖期运行准备工作,会提前对小区供热系统进行冲洗、试压。用户要随时关注家中的暖气片、暖气阀门及管道情况,如果发现漏水,要及时关闭阀门止漏,不知道如何关闭阀门的立即拨打热力公司客服电话通知工作人员前来关闭阀门总阀。
- 2. 热力工作人员上门开阀时,用户注意些什么?**  
热力公司会对首次用热的用户上门开阀,将供热管网里的水注入室内采暖系统并建立循环。用户一定要记得在工作人员开阀后,对暖气片、阀门接口、暖气管道、排气阀等进行检查,确认无漏点后在开阀单上签字确认;若发现漏水,请工作人员关闭阀门,待漏点处理完毕后再联系工作人员上门开阀。
- 3. 供热初期用户需要注意哪些问题?**

- (1)由于整个系统和房间需要有一个传热、蓄热的过程,因此温度是逐步提升的,在此期间,用户尽量不要常开窗户。
- (2)散热器上和周围不要堆放杂物,保持良好的散热空间。
- (3)用户可以对自家暖气片、管道、阀门进行一次全面的检查,并熟悉室内阀门的所在位置,发现漏水及时关闭阀门并找专业人员维修。若发现单元公共部位的暖气管道有泄漏现象,及时通知物业或热力公司给予维修。

- (4)如用户往年温度正常,突然出现不热或暖气片上热下凉的现象,首先询问邻居家中供热情况,若属小区整体不热现象,请及时拨打热力客服电话。若周边邻居供热正常,请检查一下家中阀门是否开启,管网是否有气堵,暖气片、过滤器是否堵塞等现象,也可拨打热力客服电话进行咨询或报修。
- 4. 如何判断暖气片是否发生气堵,怎么处理?**  
暖气片局部气堵的现象是:前面几片热,后面几片凉。发现气堵后,可以打开暖气片的排气针进行排气。排气针一般位于暖气片左上角或右上角。排气时,请用螺丝刀轻轻拧动排气针,听到“嘶嘶”声就停止,待气排净后拧紧排气针。为避免出水弄脏墙面,建议用一个毛巾包裹排气针作为防护,也可以找饮料瓶制作成排气辅助神器。
- 5. 如何判断暖气片是否发生污堵,怎么处理?**  
家中的采暖设施也需要像汽车那样定期“保养”,长时间“保养”就容易产生污堵等情况。如果暖气片出现上部热、下部凉,就可能产生污堵现象,需要请专业人员对暖气片和室内采暖系统进行清洗。
- 6. 家里暖气片冷热不均,怎么调节?**  
对于分户控制系统用户暖气片出现冷热不均的情况是可以调节的,老式串联系统是不具备调节条件的。分户控制系统暖气片冷热不均多为室内流量调节分配不均导致的,需要将过热的暖气片上的阀门适当关小一些,温度过低的暖气片上的阀门全打开,平均分配流量使各个暖气片温度均衡。请注意:暖气片上调节阀多数为角阀,建议调节时将过热暖气片的阀门先关死,再轻回至1/4左右开度,等待一个小时后观察是否均衡再进行精细调节。



- 7. 家里暖气片很热,但室温暖气不达标怎么办?**  
部分用户家里暖气片表面温度很高,可室内温度却达不到规定标准,主要原因有以下几个方面:一是房屋保温性能差,耗热量大;二是由于房屋装修对暖气片包装过严,散热效果差;三是暖气片表面有遮盖物或遮挡家具,热气不能充分散发;四是用户更换散热器后,片数选型不能满足室内散热负荷;五是位于楼体两侧、顶层或一楼住户的墙体保温性差,或周围邻居未用热,导致散热量增加。
- 8. 家里暖气片排气针断裂或脱落,如何应急处置?**  
暖气片排气针断裂或脱落时,千万不要惊慌!分户控制系统用户:先检查暖气片进出口上是否有关闭阀门,如有可直接关闭阀门止水;如果没有关闭阀门马上找一根软木筷削尖一头,插入孔中,先止住漏水再找专业人员关闭入户阀门进行维修。  
串联系统用户:需要马上找一根软木筷削尖插入止水,再联系供热管理方关闭阀门后维修。

## 阜桥街道解放路社区 入户开展防范一氧化碳中毒宣传

任城讯 立冬节气过后,气温逐渐下降,为了室内保温,有些居民习惯性地在家中门窗紧闭,殊不知这样很容易造成一氧化碳中毒。近日,为切实增强居民的安全防范和自我防护意识,阜桥街道解放路社区入户开展了防范一氧化碳中毒宣传工作。

活动中,解放路社区的工作人员深入辖区餐饮门店,发放《预防一氧化碳中毒》明白纸,并对商户燃气使用、液化气罐使用情况进行安全检查,指出安全隐患并提出整改意见。

“咱这个液化气罐现在都在安装报警器,把它安上之后,可以有效预防一氧化碳中毒。”工作人员对社区商户进行安全科普时说,“这个液化气罐用完的时候,一定要记得拧死它,一定要注意安全,使用的时候要注意空气流通,经常开窗户通风。”

与此同时,社区工作人员还在核酸检测点、小区出入口等人员流量大的地方,向居民广泛发放明白纸,现场讲解如何预防一氧化碳中毒、一氧化碳中毒后的主要表现、如何进行紧急施救等有关知识,提高居民安全防范意识和自我救护能力,并提醒居民积极排查家里存在的安全隐患,防患于未然。

解放路社区相关负责人表示:“冬季是一氧化碳中毒的高发季节,我们辖区大多都是老旧小区,大部分居民以老年人为主。我们将在各个小区加大预防一氧化碳中毒的宣传力度和频次,提高大家的安全意识,保障辖区居民群众安全过冬。”(靳于燕)