



同鑫热力 24小时服务用户

成立客服中心 开通客户服务热线9612399

作为吉林省大型供热企业,吉林省同鑫热力有限公司响应长春市政府号召,各项供暖准备工作正在有序进行。据了解,同鑫热力为了让用户体验到更贴心的服务,通过整理2016-2017供热期用户反馈的建议,同鑫集团自上而下在供热服务方面进行多项革新,提出了“优质服务为民暖热情服务到万家”的贴心服务政策。为了方便热用户,今年同鑫热力成立客服中心开通24小时客户服务热线9612399。

微信公众平台在线缴费系统缓解用户排队缴费之苦

今年“吉林同鑫热力集团”微信公众号在线缴费功能正式上线啦!关注公众号,填写您家的供热编号,就能轻松完成缴费。如果您不习惯在线支付,也可以选择到银行办理代缴业务。光大银行、吉林银行、建设银行和九台农商银行为我司合作单位,都能办理

代缴业务,用户选择这四家银行市区内的就近的网点交费即可。正常供热用户办理停热或停热用户恢复供热,需要先到所属供热分公司办理信息变更后才能缴费。一直正常供热或连续停热缴纳基础热费的用户直接选择在线缴费或银行代缴。

在线投诉建议留言用户的心声随时听得到

除了在线缴费功能,微信公众平台中还有投诉建议功

能。问题将被汇总分类后发往各分公司,由负责人亲自处

理。请您稍安勿躁,工作人员会全力帮您解决问题。

集团信息部采集所有分公司服务人员的个人信息,统一编排工号、生成二维码。用户可

以对上门服务的服务进行客观评价。客服工作人员会认真核查每一条评价,及时纠正服务中出现的问题,直到用户满意。

开通24小时客户服务热线9612399

为了解决各供热分公司服务电话接通等待时间长的问题,提升用户的服务体验。

同鑫热力集团新建客户服务中心,升级客户服务电

话为9612399。10月10日起至次年4月10日,专业客服人员24小时为客户提供贴心服务。原各分公司服务电话不受影响,供用户自由选择。

供热热门问题详解

1. 在线能交20%吗?

答:在线缴费系统中的缴费金额与用户在各分公司登记的信息是一致的,如果您在2016-2017供热期开始前就办理过停热,并缴纳基础热费,则系统中为您核算的金额全额热费的

20%,用户可以选择微信在线支付或银行代缴费,不需要到分公司窗口办理信息变更。如果是新房刚入住的用户或需要办理停热,还是需要您到所属供热分公司先办理业务的。

2. 怎么联系所属供热分公司?

答:同鑫热力集团在长春市

区有8家供热分公司,您可以直接拨打集团客服中心电话9612399来询问详情。

3. 在线交完费,想要发票怎么办?

答:无论您通过银行代缴还是微信在线缴费,缴费

成功后到您所属的供热分公司窗口就可以申领发票,申

领发票需要登记户主本人的身份证或代办人的身份

证及联系方式,请务必携带身份证明。

4. 在线缴费让输入用户编号不知道自己的用户编号怎么办?

答:每个用户都有自己的供热信息卡,供热信息卡上的合同号就是用户编号。如果供热信息卡遗失,可以携带身份

证明到所属供热分公司补办。如果只是需要用户编号,致电您家所属的供热分公司,让工作人员帮您查询就可以。

5. 今年交的怎么比去年多?

答:2015-2016供热期,热费单价每平方米降低2元,但方案确认时热费收取工作已基本结束,所以2016-2017供热期收取热费时,将多收的热费

抵扣,没有涉及提前退费的用户去年所需缴纳的费用会比今年少,今年热费收取的标准依旧为民用27元/平方米,商用31元/平方米,并没有涨价。

关于热费

1. 执行居民住宅供热标准收费问题

答:学校、机关、企事业单位学生宿舍、职工公寓及经民政部门批准的养老机构、教育部门批准的幼儿园、居民居住的物业管理区域物业管理用房、部队营房、社区办公及市民活动用房(对外经营用房除外)、社区卫生服务机构、盲

人经营按摩院和残疾人在社区经营微型食杂店、修理店(不含汽车修理)、服装裁剪铺、干洗店、经宗教事务局批准的宗教团体办公场所和宗教活动场所,供热执行居民住宅供热收费标准,建筑面积每平方米27元。

2. 工业企业等经营性房屋超高用热收费问题

答:工业企业和学校及经营性房屋用热,结构层高超过3米的,以0.3米为一个计算单位(不足0.3米按0.3米计算),每超高0.3米,热价加收5%,

层高达6米的(含6米),最高加价不超过50%。层高达6米的特殊用户,可由供热企业和热用户根据实际耗热情况协商议价。

3. 公共地下车库(车位)供热收费问题

答:有供热设施的,公共地下车库(地下车位)按现行非居民供热收费标准建筑面积每平方米31元的50%收取,即每

平方米15.50元。没有供热设施的,不交纳热费。结构层高超过4米的,一次性加收热价5%。

4. 停热期间申请恢复供热的收费问题

答:10月15日前,已向供热企业提出申请不用热并已缴纳20%基本热费的用户:在供热期间又申请恢复供热的,并具备恢复供热条件的,需从恢复供热之日起缴纳恢复供热后的热费(供热期应缴纳

热费总额÷167天×恢复供热后天数),已缴纳的20%基本热费按月扣除,其余退还。

对已缴纳20%基本热费的用户:恢复供热时不允许供热企业向其收取开栓费等各种费用。

5. 住宅阁楼收费问题

答:住宅阁楼安装采暖装置的,按房屋产权证记载的建筑面积收取热费。阁楼面积未计入房屋产权证标注的建筑面积的阁楼热费计费面积,按供用热双方认定的建筑面积收取热费。供用热双方存在异议的,依据国家标准《建筑工程建筑面积计算规范》(GB/T50353-2013)第3.0.3

条规定:“对于形成建筑空间的坡屋顶,结构净高在2.10m及以上的部位应计算全面积,结构净高在1.20m及以上至2.10m以下的部位应计算1/2面积;结构净高在1.20m以下的部位不应计算建筑面积。”确认建筑面积,收取热费。阁楼未安装采暖装置的,暂不收费。

6. 地热设施采暖收费问题

答:其热费按现行的供热标准执行,不允许再加收任何费用。

7. 地下室供热收费问题

答:地下室安装采暖装置的,按房屋产权证记载的建筑面积收取热费。地下室面积未计入房屋产权证标注的建筑面积的地下室热费计费面积,按供用热双方认定的建筑面积收取热费。供用热双方存在异议的,依据国家标准《建筑工程建筑面积计算规范》

(GB/T50353-2013)第3.0.5条规定:“地下室、半地下室应按其结构外围水平面积计算。结构层高在2.20m及以上的,应计算全面积;结构层高在2.20m以下的,应计算1/2面积。”确认建筑面积,收取热费。地下室未安装采暖装置的,暂不收费。

8. 供热面积存在争议的收费问题

答:供用热双方收缴热费时,因供热面积存在争议的,以房地产主管部门发放的房屋所有权证标注的建筑面积为准,房屋所有权证

发放前后供热面积存在差异的,实行多不退、少不补的原则,重新签订供用热合同,按双方确定的面积收取供热费。/记者王春胜报道

这些用户请注意 今日停水

因泵站计划性清洗水箱影响:10月13日8:00—14日7:00 长春市绿园区星宇东泵站(南至皓月大路,北至西安大路,西至翔运街,东至铁路)停水,望广大用户周知并做好储水准备。

因泵站计划性清洗水箱影响:10月13日9:00—14日8:00 长春市绿园区安居三期泵站、万鑫小区泵站(南至景阳大路,北至锦西路,西至和平大街,东至春城大街)停水,望广大用户周知并做好储水准备。

因泵站计划性清洗水箱影响:10月13日9:00—14日9:00 长春市绿园区辽阳街泵站(南至皓月大路,北至西安大路,西至升阳街,东至普阳街)停水,望广大用户周知并做好储水准备。

因泵站计划性清洗水箱影响:10月13日9:00—14日8:00 长春市绿园区城西泵站(南至隆化路,北至迎宾路两侧,西至西四环路,东至西环城路)停水,望广大用户周知并做好储水准备。/记者王春胜报道

燃气管网改造 千户居民停气一周

长春燃气股份有限公司(以下简称长春燃气)在长春市黄河路与东八条交会处进行的燃气管网改造工程,需停气进行施工,停气时间为2017年10月14日至2017年10月21日,受施工影响直接停气的用户范围是:铁路小区的14栋楼,1007户民用户及利升伟业1户工商业用户。预计2017年10月22日开始陆续恢复供气。

为此,长春燃气提醒上述区域用户提前做好准备工作,对给以上区域用户带来的生活不便,深表歉意。同时,提醒广大燃气客户,要注意燃气安全,停气期间关闭好阀门开关,在恢复供气期间家中要留人,如有任何疑问请及时拨打长春燃气客服热线96660。

/记者王春胜报道

吉林市消除 高层火患1.5万项

近期以来,吉林市全面扎实推进高层建筑火灾隐患整治,对高层建筑内部的疏散通道、应急照明、火灾报警系统和消防供水等进行全面系统检查,尤其是针对容易引发火灾事故并造成人员伤亡的疏散通道占用堵塞隐患进行重点整治,全面深入开展全市高层建筑消防安全大培训和高层建筑消防安全演练。其中在治理中发现江畔人家8栋387户高层住宅楼无消防供水、室外消火栓无水、自动喷水灭火系统无法正常使用;金元商城部分营业室无自动喷水灭火装置;遵义大厦居民楼道内存放大量可燃物品,堵占疏散通道。目前,吉林市已对全市1664栋高层建筑的疏散通道全面进行治理,发现并消除火灾隐患1.5万余项,高层建筑消防安全环境得到进一步改善。

/记者吕闯报道