

郑州供热服务优化

多座热源投运 智能客服上线

编辑/徐博



近日,记者从郑州热力集团有限公司获悉,今年以来,郑州热力集团持续推进“智慧客服”建设,目前集团客户服务热线线路已由90路升级拓展至120路,45席人工坐席已全部上线。为提升热线接通量,郑州热力智能导航机器人热线“小暖”于之前的30路并发量升级至90路,可同时接待更多用户。

12座热源计划投运

今年郑州市计划投运12座热源,包括国电荥阳、豫能电厂、裕中电厂3座热电联产热源,北郊、枣庄气、政七街、东明路、郑东、商都路、港区、二马路、高新9座燃气锅炉房。目前,9座燃气锅炉房已全部启动,设备运行平稳,各锅炉房供热区域供水温度已达到目标值。

“热线小暖”服务优化

自“热线小暖”正式上线一年多以来,集团智慧客服项目组通过不断使用真实用户会话数据对热线“小暖”持续进行优化训练。目前,“热线小暖”的平均解决率已提升至47%。

“热线小暖”现有知识库能覆盖大部分的供热常见问题,用户只需向“热线小暖”简单描述自己的诉求即可。当说出“查户号”“查暖气费”等关键词,即可进行暖气信息查询;说“怎么交费”“怎么开发票”“怎么排气”等关键词,就可获取相应的解答与操作指导;遇到用户说“我要开阀门”“暖气不热”“漏水报修”等问题,“热线小暖”会根据用户的实际情况进行解答、指导操作或派单处理。

在拨打热线前,用户需准备好自家的暖气户号,方便电话接通后第一时间关联用户具体信息,提高解答效率。根据用户反映的不同问题和情况,“热线小暖”会通过用户对话进行情况筛选区分,用户只需根据“热线小暖”的引导进行回答即可。当“热线小暖”判断用户问题超出能力范围时,会及时为用户转接人工客服。

“微信小暖”投入使用

除了“热线小暖”外,“郑州热力”微信公众号今年进行全面改版升级,微信端在线客服机器人“小暖”(以下简称“微信小暖”)今冬已正式投入使用。用户点击“郑州热力”微信公众号菜单栏右下角“联系我们”按钮,即可进入与“微信小暖”的对话界面。

在“热线小暖”现有会话能力的基础上,“微信小暖”能够为用户提供更加便捷的服务。在“微信小暖”对话界面,输入“交费”“查户号”“查暖气费”“过户”“开阀报停”“漏水报修”等关键词或语句,

即可获取相应办理链接,用户可直接在线进行信息查询或业务办理。输入“怎么排气”,即可获取相关供热常识图文、视频操作指引。

此外,“微信小暖”还具备关联问题推荐功能,帮助用户更精准定位到想要咨询的问题。会话页面下方设置有近期热点问题快捷按钮,用户可直接点击获取答案。如需人工服务,用户在工作时间直接点击“转人工”按钮即可。在线人工客服将通过客服中心新搭建的微信在线工作台为用户提供服务。

何时变更基础信息

需要新取得房屋所有权证(不动产证),需变更计费面积为套内建筑面积的;所购房屋为二手房,需变更用户名、联系方式的;原登记房屋楼号、单元、楼层、方位、门牌号等信息有误,需更正的;用热性质发生变化的。

以上4种情况,用户均需进行信息变更。用户可通过“郑州热力”微信公众号“客户服务系统”在线申请信息变更。

电子发票获取方式

关注“郑州热力”微信公众号,点击菜单栏“客户服务”个人业务办理“发票查询”模块,输入“城市集中供热交费卡”编号并选择相应订单点击“发票下载”即可。

暖气升温速度慢

为了供暖设施的安全,同时受限于设备、技术、工艺等因素的影响,升温过快会有安全隐患;供暖初期,室内墙体及空气升温也需要一个过程。供暖设施刚开始运行,需要进行调试和排气,如果家里的暖气老是出现“哗哗”的声音,这就表示管道里有气体,用户可以自行通过散热器的气门进行排气。

升温时间不同

热力公司送暖按其操作规程,需要一个逐步暖管升温的过程,如果这个过程太快,很可能导致管壁突然膨胀而发生爆裂。因此,为了保证安全,工作人员必须严格按照操作规程,先送主线,再送支线,由近及远,逐步完成送暖,所以升温阶段会有过程差异,等整个系统运行正常,供热效果也就趋于一致了。

如何尽快升温

通常情况下,在供热初期反映暖气不热的情况较多。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。在这期间,居民尽量不要常开门窗。

供热公司电话

东区供热分公司电话:0371—66345358
北区供热分公司电话:0371—63672173
枣庄供热分公司电话:0371—65711892
南区供热分公司电话:0371—68897003
西区供热分公司电话:0371—68660230、0371—86150936
经开区供热分公司电话:0371—61286188
航空港区供热分公司电话:0371—85908635



亲爱的车主朋友,如果您遇到消费维权的烦恼,或在生活中遇到困难需要我们的帮助,请您致电“消费帮你办”吧,我们会热情地为您跑腿,解您所难,让您满意。

帮忙微信:
关注“今日消费”微信公众号,在后台留言。



居民就医需线上预约

编辑/徐博

近日,记者从郑州市医保部门获悉,郑州市二级以上医院全面实现预约诊疗、分时段就诊。

支付宝整合了郑州线上的医院官方小程序,在郑州需要到医院就诊的患者,可以上支付宝搜“挂号”,即可实现多种就诊功能。

郑州人民医院、郑州市中心医院、郑州大学第五附属医院等10余家医院还开通了线上医保缴费功能。

近七成快递网点营业

编辑/徐博

近日,记者从郑州市邮政管理局了解到,全市快递服务业正常营业网点数量达2228个,约占总数的69%。

据介绍,“双11”当天,郑州市发出快件496.50万件;11月14日迎来投递高峰,单日投递快件248.95万件。

随着全市疫情防控不断调整,邮政、快递更多营业性网点将迅速恢复正常运转,为市民提供邮件、快件寄递服务。

车站换乘服务恢复

编辑/徐博

近日,记者从中国铁路郑州局集团有限公司获悉,郑州车站、郑州东站恢复站内便捷换乘服务。

此前,受本轮疫情影响,郑州车站、郑州东站暂停站内便捷换乘服务,旅客中转换乘,需要出站后,由地方防疫人员查验行程码、健康码,进行核酸检测,进(返)京旅客还需持“北京健康宝”绿码,符合疫情防控要求方可再进入车站乘车。

由于当前防疫政策不断调整,旅客出行前,可以登录微信“国务院客户端”小程序,了解出行地和目的地的防疫政策,也可关注车站公告或拨打12306咨询相关信息,预留充足时间以免耽误行程。

河南招录选调生390名

编辑/徐博

近日,记者从省人社厅获悉,河南将招录选调生390人,其中,省直选调生60名,省辖市市直选调生330名。

选调范围

选调范围包括部分国内高校2023年硕士研究生及以上学历的应届毕业生(不含选调高校招生分数低于本校统一录取分数线的其他校区或分校、独立学院、网络学院等,以及委托培养、在职培养、定向培养和非全脱产学习的毕业生)。部分国(境)外高校2023年硕士研究生及以上学历的应届毕业生也可报考。

选调条件

按照要求,截至2023年6月30日,应届硕士研究生不超过28周岁,应届博士研究生不超过35周岁,大学期间有参军入伍经历的,按服役年限适当放宽。

另外,报考省直岗位的考生,须为中共党员(含预备党员);报考省辖市市直岗位的考生,中共党员、优秀学生干部、获得校级以上奖励人员、大学期间具有参军入伍经历的,同等条件下优先选调。