



协调20多回,让小区通上暖

冯成娜:济南热力开发服务处的“半边天”

冯成娜是济南热力开发服务处的一位开发主管。作为开发服务处的唯一女性,“语速快、能顶事”是她的标签。为供暖用户答疑解惑,她应对如流;遇到开发难题,她更是有“踏破铁鞋”的坚持。工友们都笑称,她是开发服务处的“半边天”。

本报记者 王杰

经常从早解释到晚 嗓子说哑是常事

从2012到2016年,济南热力供热面积翻了两番,从1600万平方米增加至近6400万平方米。其中,前期运营工作都由济南热力开发服务处负责,冯成娜便是济南热力开发服务处的开发主管。

据冯成娜介绍,开发主管负责新用户的开户手续办理,为其讲解开户手续、流程、所需资质条件。担任开发主管10多年,冯成娜接待了形形色色的申请用户。无论用户的要求如何难以满足,冯成娜都会苦口婆心详细解释,“一到供暖季,办公室里都挤满了申请用户,从早解释到晚,嗓子说哑是常事。”

接待工作中,冯成娜最常遇见的便是因小区硬件设施不达标暂时无法供暖的案例。虽然她已为用户讲解多遍,但面对用户来访,冯成娜还是得再三耐心解释。

目前,老城区供暖问题最为迫切,但都面临着换热站选址难的问题。因老城区居住密度大,很难找到一两百平方米

的土地用于建设换热站。而要解决此问题,需由街道办或社区居委会出面协调解决。2013年,甸柳一区的居民们申请供暖。经过实地勘查,冯成娜确定了一块用地,但该块用地恰好是一处经营生意的门面房。冯成娜只能找到该社区居委会,经过反复协调,居委会承诺为原业主提供另一套门面房,事情终于得到妥善解决。

先后六次去协调 一年内让用户通上暖

除了讲解开户手续,开发主管还需要现场勘查,了解申请小区的管网路由条件,制定合理的供热方案,“以及管道如何穿墙才能让居民满意,说服换热站产权单位同意等一系列问题。”

早在三年前,洪楼西路19号2栋居民楼的用户便申请供暖,但因为无处可建换热站等客观原因无法如愿。2015年4月,冯成娜接手该片区并受理了申请。经过现场勘查,冯成娜发现其隔壁小区有换热站,且能满足供热需求。但根据规定,新用户接入换热站须经产权方许可。冯成娜将这一情况告诉居民后,居民派出代表找到隔壁小区产权单位进行协商,但



冯成娜在查看片区供热管道图。 本报记者 王杰 摄

被产权单位以“换热站热量有限,接入其他用户恐怕影响原用户供热质量”为由拒绝了。

冯成娜了解到该情况后,马上找到产权单位,出具了相关的用热数据资料,以打消产权单位的顾虑。“刚开始去,人家也不同意。去了六回之后,产权单位终于松了口——新用户可以接入,但必须有偿使用或为他们更换管道。”

得知这一条件,洪楼西路19号的居民欣然同意。“相关费用平摊在每户居民身上几百元钱,与建二三十万的换热站相比,节省了一大笔钱。”经过冯成娜的不懈努力,终于在2015年采暖季按时给居民送上了暖。

办公室挂满表扬锦旗 常带着女儿周末加班

“六回算少的,有一次我前前后后协调了20多回才成功。”冯成娜说,2014年,为解决甸柳七区、八区供暖问题,冯成娜与换热站产权单位进行了20多次协调,终于协调成功。供上了暖后,居民敲锣打鼓来到济南热力开发服务处,为冯成娜送上锦旗。“我们每年都能收到50多面锦旗,办公室墙上都挂得满满的。”冯成娜笑道,用户的肯定便是对自己最大的激励。

从每年4月份开始,冯成娜等开发主管便开始陆续接受用

户供暖申请,自9月开始就加班忙碌直到春节过后。“白天签协议,现场勘查,晚上填报表。几乎每天晚上加班到10点。”

忙于工作的她经常无法顾及家人孩子。每每提及,性格开朗的冯成娜总会沉默不语,甚至默默流泪。“有一次,她五岁的女儿得了肺炎住院,她都没顾得上照顾。”谈及冯成娜的敬业,同事们无不钦佩。

因周末经常加班,女儿又无人照顾,冯成娜都会带着女儿来加班。据冯成娜介绍,自女儿3岁,自己便开始带着女儿来加班,如今已有两年。“她很乖,买一大堆零食放在那里,就安安静静地坐在那儿等着,一呆就一天。”

3.15板砖 联合钜惠



圣象地板

59元/m²

活动时间: 2.18-3.20



选好板 用好砖

东鹏瓷砖

48元/片

800×800 规格抛釉砖

服务热线: 400-600-5312/88888768

好'板'、好'砖'

板砖价

买'板砖'



3.18现场

59元/m²
称心好地板



48元/片
800*800抛釉砖

2480元,健康厨房套装免费送

抽豪华大奖

