

济南东泰热力窗口负责人李格颖： 从技术达人到用户“知心人”

李格颖现为济南东泰热力有限公司客服中心的收费窗口负责人。她原为黄台电厂运行部一名普通的值班员，因工作需要，她被调动到济南东泰热力有限公司，从事窗口服务工作。她一贯坚持“用心做事，真诚服务”的工作作风，为客户提供优质服务，从发电行业的技术达人转身成为市民供暖的“知心人”。

本报记者 蒋龙龙 实习生 任秀



李格颖正在给用户办理业务。（资料片）



从与机器打交道 转变为与人打交道

自1991年进入黄台电厂，成为一名运行值班员以来，她在运行工作岗位上干了一千七百多天。这些年中，她从一般的运行值班员成长为黄台电厂建厂以来的第一位女司炉，再到灰水运行副班长，历经锤炼。

2008年7月，李格颖通过内部竞争上岗来到成立不久的济南东泰热力有限公司（以下简称东泰热力），面临的工作千头万绪，李格颖主要从事用户开发、收费等工作。

从与机器打交道转变为与人打交道，李格颖经历了一段艰难的适应期。她不断学习，熟练地掌握了供热文件和条例，并不断反思，努力提高自己与用户沟通的能力。她认真倾听用户的需求，热心帮助用户处理供暖缴费问题，逐渐从发电车间里的“巾帼英雄”转身成了市民用户的“知心人”。

为方便用户缴费 手动录入4万户信息

在2012年之前，东泰热力

全靠窗口工作人员到各个小区一家一户地收集用户信息，现场收取费用。

2012年，为了方便用户，东泰热力与银行联网，开始启用电子收费系统。李格颖和同事一起将公司所辖的60多个小区、4万多热用户信息全部手动录入收费系统。

为了更好地服务用户，2016年5月份，东泰热力将窗口收费、热线、开发三个部门进行了整合，成立了新客户服务中心，李格颖成为收费窗口负责人，新的收费系统也随之启用，在日常收费工作中，往年的一些遗留问题逐渐显现出来。

由于许多客户对供热政策缺乏了解，对自己的欠费并不认可，这项工作开展得很是不容易。据李格颖的同事介绍，大部分用户基本都能理解并配合工作，“但仍有个别用户因不了解收费政策，张口就谩骂客服人员。”在这种情况下，窗口的收费工作人员与李格颖从不抱怨，及时地将问题反馈给领导，由部门统一安排通过热线、短信群发、稽查配合、安排片长上门张贴通知等方法，为用户宣传供暖政策，有效解决了客户欠费问题。

一笔一笔核对账目 经常工作到凌晨

2016年12月，客服中心接

到一个艰巨的任务：收取济南柴油机厂第九宿舍及辛甸花园小区用户的热费。直面用户收取热费，这项工作要求工作人员要有强烈的责任心。由于两个小区需要同时开展收费工作，时间紧任务重，李格颖主动请缨，带领窗口的同志们，共同完成了热费收缴工作，有效提升了热费回收率。

从最初的用户收费面积核对，到现场收费，再到收费结束后的账目整理工作，她在客服经理的全力支持下，把窗口工作安排得井然有序。在辛甸花园小区收费时，由于时间安排紧凑，平均每天的热费收取金额有七十多万元，为了确保收取费用的准确性，每天收费结束后，她都利用晚上的时间一笔一笔地核对，经常一核对就到了凌晨。

据她的同事介绍，李格颖的老公常年驻外，马上面临中考的女儿由她自己带着，每天要照顾饮食起居，尽管经常加班到深夜，她还是没有耽误过孩子的早餐。正是凭着奉献精神，李格颖今年还为窗口赢得了第一面客户感谢的锦旗。

集中收费结束后，系统里显示还有部分用户因为这样那样的原因没能及时交采暖费，要求再次收费。还有的用户因为交不上费，无法正常用热着急得落泪。李格颖及时汇报给主管，经过协调，客户的难题得到了解决。

历下区政务服务中心大厅搬迁公告

为进一步完善服务功能,提升政务服务水平,经历下区政府同意,历下区政务服务中心大厅由解放东路99号(历下大厦)历下区政府一楼迁移新址办公,现将有关事项公告如下:

一、搬迁时间

2017年4月8日至4月9日迁移新址并进行系统综合调试,其间暂停所有工作;迁移后位于历下区政府一楼的政务服务中心大厅不再受理业务;新政务服务中心大厅自2017年4月10日正式启用并正常办理相关业务。

二、新址地点

历下区二环东路7097号

(山财大燕山校区往南200米路西)。

三、工作时间

周一至周五:上午8:45至11:45;下午1:00至5:00(法定节假日除外)。

四、咨询服务电话

新址咨询服务电话:0531-81288500(总服务台)、0531-81288516(审批服务科)、0531-81288600(投诉室)。

因搬迁给您带来的不便,敬请谅解。

特此公告

历下区政务服务中心管理办公室

2017年4月5日

商河县第二实验小学 清明祭英烈,学习俗强体魄

本报4月4日讯(记者 李云云 通讯员 单荣慧 孙杰 杨杰晶) 清明期间,为缅怀革命先烈,加强爱国主义教育,引导广大青少年树立正确的世界观、人生观、价值观,商河县第二实验小学组织学生举行了“祭先烈 承遗志 清明祭扫”活动。

3月31日上午开始,少先队大队长进行国旗下演讲,并号召全体师生登录山东文明网、济南文明网参与网上祭英烈活动,继承先烈遗志,弘扬优良传统。清明节期间,商河县第二实验小学少先队员代表在辅导老师带领下来到商河县革命烈士陵园缅怀

革命烈士。

老师教导同学们,作为新时代青少年学生,不仅要有高尚的爱国情怀,还要有积极向上的心态和阳光健康的体魄,为此,学校在清明节来临之际组织学生开展友谊拔河比赛。此外,老师向学生讲述了插柳、踏青等清明习俗。

济南大家政专栏

★服务提供
★人员招聘
广告订版电话
13808934975

失智 失能老人

连锁老年公寓
(医养结合。聘护理人员)
电话13906413952、13706408408

浪漫樱花节,相聚日月潭

日月潭养老中心第二届樱花节暨摄影大赛4月中旬隆重启幕!
特惠体验,免费接送
2天1夜58元,3天2夜88元
火热报名中.....额满为止。
报名热线:4000-0531-99 83690066

济南市红夕阳老年公寓

依托其济南皮肤疮疡医院治疗老年病优势,特面向社会收治有褥疮、糖尿病足、老烂腿及不能自理、半自理老人。
联系电话:0531-88923503

金澜公寓

1450元起 高档装修,医生、护士;房内有卫生间、淋浴、24小时热水、纯净水空调、暖气、电视等。68829489
乘72、12、26路公交到粟山路黄岗路下车即到
乘32、140路到黄岗路北口下车西行200米

颐养家园老年公寓

依托医疗机构,护理康复并全天轮值照护,低价公益收费
专业护理卧床老人。
另聘优秀护理员
电话:15668330196 13589106819

济南市幸福家园老年公寓

医养结合 设施齐全
优质服务 交通便利
诚聘:护工 司机
电话:15169074519 15806410511
82725111 82660666

想养老,来盛泉

盛泉养老是山东省服务名牌、山东省标准化试点单位,盛泉养老股份已在上海股交所挂牌上市。济南盛泉晚晴老年公寓是集医养结合、居家养老为一体的特色老年公寓,欢迎老年朋友入住,体会盛泉孝爱文化。
诚聘:护理员、护士、厨师、管理人员。
地址:北园路梁府小区一区11号
电话:13616410818

济南合众护理院

★济南长期护理保险定点医院 ★二级非营利性医养结合养老护理院
★中国康复研究院康复中心定点医院 合众护理·医养结合

免费接送 试住三天

0531-88275120

海棠湾颐养中心

国内首家医养结合,温泉中医养生与调理型养老结合的实体。
两天一晚养老养生体验入住活动 现优惠价98元/人
历下区解放路112号历东商务大厦车接送(中心医院正对面)
咨询热线:陈老师 15315563703

济南市家政保姆大市场

历城人才市场为家庭用户免费提供专业培训的:
家政服务、保姆、月嫂、育儿嫂、厨嫂、保洁、照看老人、看护幼儿、医院陪护、钟点工。不收任何费用。
乘11,K91历城五中下车即是。服务电话:0531-88012647 88012150 13668818667