



与山东有线成立联合收费营业厅,极大方便了市民缴费。

2017年,济南热力集团与商河县签订集中供热合作协议,开启了商河县集中供热市场化运作新时代。供热服务公司自与济南热力集团合作以来,在县委县政府的支持下,在商河县住建委的领导下,深入贯彻学习热力集团的“五个企业品质”、“四个意识”、“六个一流”,着力从思想意识到工作标准实现转变提高,大步进入发展快车道。

# 乘着“北跨”东风 进入发展“快车道”

## ——商河供热“变身记”

本报记者 李云云  
通讯员 庞庆飞 付忠强

### “服务提升记”： “供暖管家” 24小时为用户服务

2017年对于商河供热来说是极具意义的一年。这一年,商河供热在济南市“北跨战略”的潮流推动下,与大型市属国有企业——济南热力集团牵手成功,实现了华丽转身和升级。这给商河供热带来了新的发展机遇和腾飞契机。“合作半年以来,集团投资近亿元,使得商河集中供暖在各个方面有了大幅度提高,我们也在积极融入集团的发展中。”济南热力集团商河集中供热有限公司负责人说道。

为加快公司发展步伐,将“服务提升”工作作为首要任务,下大力气狠抓提升服务水平,商河供热服务公司创新服务模式,参照集团做法,推出“管家式”供暖服务。变“电话服务”为“上门服务”,将城区内各供热小区分区划片,并抽调专业人员组成“管家服务队”,并与新成立的“68782319”二十四小时供暖热线实时联动,一旦用户反映问题,“供暖管家”立



供暖管家入户服务

即反应,半小时内到达用户现场,解决用户供暖相关问题。真正实现了“服务面对面”、“服务一对一”,彻底打通了与用户之间的最后一公里难题。

并且热线服务班采取回访措施,对供暖管家服务情况进行及时回访并将回访结果纳入考核指标,真正将话语权交给用户。并且热线服务班会对报停用户进行100%回访,所有供暖用户回访率不低于30%,真正做到服务全覆盖。

同时,为提高服务效率,单位新购置了流动服务车,“作出计划单,列出时间表”,

定期进驻各大用户小区,为小区居民送去贴心、便捷的供暖服务。同时,为大力宣传济南热力集团及集中供热知识,自9月份开始,单位相继开展了“热力送温暖,服务进社区”、“济南热力集团暖万家志愿服务队进社区”大型巡回进社区服务活动。活动期间,宣传小组多次于夜间冒雨进驻各大小区,在向广大居民宣传热力集团及集中供热知识的同时,收集整理用户资料,广大居民参与热情高涨。“为保障宣传效果,单位组织人员多次于夜间进驻小区,晚上弄完回家都十点多了。”工作人员说。

### “管网建设记”：7个直供直排小区加入集中供暖

今年为扩大公司影响力,扩大供热面积,进一步满足城区居民的冬季采暖需求,提前抓住潜在用户。商河供热公司着眼未来,提前布局,延伸管网触角,新增彩虹路一级热力管网及花园街一级热力管网建设项目。整个项目自8月份开工建设,“为不影响周围居民的日常出行,我们都要求施工方连夜分段施工,有效保障了周围居民的出行安全。”济南热力集团商河集中

供热有限公司工作人员说道。工程完工后将增加潜在供热面积约30万平方米。

今年为减少直供直排供暖方式对环境的污染,商河县关停了县城内的直供直排小区。公司积极承担社会责任,通过双向选择将涌鑫花园、玫瑰园小区、豪门庄园、文汇花园、绿景花苑等7所小区纳入集中供热。为保证7所小区居民的冬季采暖,公司对小区二次网进行统一改

造。公司工作人员说:“集团给商河公司拨了专项款项用于管道建设和改造,居民不需要承担费用,今后集团也将承担更多的社会责任。”

不仅如此,济南热力集团为整体提升商河公司环保治理能力,实现超低排放,保护好商河的碧水蓝天,通过前往各地考察,投资2500万元新上了国内较先进的AO干法脱硫脱硝一体化项目,实现超低排放。

# 新起点

# 新跨越

生态立县 工业强县 旅游富县 开放活县

齐鲁晚报·今日商河 创刊三周年特刊

### “收费创新记” “警企联合记”： 优化收费流程 实现多元化收费 加强警企联合 净化供暖环境

公司为加强单位收费管理,优化收费流程,今年多次派出财务及收费人员前往集团进行学习,优化收费流程,省掉中间环节,直接实现“管理到户,收费到户”。

公司相继与各大银行合作,在柜台缴费的基础上,开展“收费进社区”活动,收费小组进驻各大用户小区进行现场收费,让用户在家门口即可缴费。同时,进一步创新收费模式,新增支付宝、微信、网银等多元化收费方式,让广大用户缴费更加贴心、放心、安心、省心。

与此同时,商河服务中心与山东有线联合收费营业厅也已经成立向广大用户开放收费、报停、咨询等一站式服务。免去用户来回劳顿之苦,只跑一趟即可全部搞定。

为规范城区供热秩序,让广大居民度过一个温暖的冬天,商河供热中心与商河刑警大队成立警企联合办公室,在全县集中供热范围内组织开展违法用热“专项整治行动”。针对私自乱接破坏供热热力管道、报停后私自打开、私自扩大用热面积、私自在家中安装热水器及改变用热性质等一系列违法问题进行综合整治。

“今年是商河供热的新起点,我们将继续按照集团公司‘五六六企业文化法则’,树立市场意识、奉献意识、责任意识、担当意识、服务意识和实干意识,紧跟集团发展步伐,力争将商河供热打造成商河一张靓丽的名片!让商河市民都能过一个暖冬!”济南热力集团商河供热有限公司负责人表示。

