



济南市商河恒泰供热有限公司开展“质量月活动”

# 提升服务质量 做好供暖管家

为更好地提升服务质量,解决供暖用户用暖问题,根据济南能源集团下发的《2020年“质量月”活动方案》、济南热力集团有限公司下发的《济南热力集团有限公司2020年“质量月”活动方案》要求,济南市商河恒泰供热有限公司积极开展“质量月”活动,全面提升服务质量,做好供暖管家。



锅炉班组工作人员正在检修。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 李云云  
通讯员 李国奇 付忠强

## 专项质量检查: 以“质”取胜 做好供暖管家

近日,济南市商河恒泰供热有限公司结合济南热力集团有限公司下发的《济南热力集团有限公司2020年“质量月”活动方案》,制订了《济南市商河恒泰供热有限公司2020年“质量月”活动方案》,“质量月”活动正式拉开序幕。

围绕着“质量月”活动,公司开展了一系列活动。在公司各个班组,在自查自纠、自检、互相观摩的基础上,开展专项质量检查活动,对供暖过程中的各个环节进行全方位的检查。同时,将组织举办质量管理体系、标准化管理等专项培训,助推质量提升。“做好供暖管家是我们不懈的追求,在做好供暖管家的路上,我们要以‘质’取胜。”公司负责人谈道。

如何以“质”取胜,公司各个班组给出了自己的答卷。在锅炉班组,记者看到工作人员正在对燃气锅炉再次进行安排排查,消除隐患。在班组工作负责人的带领下,工作人员对高压燃气调压撬设备进行了全面检查,检查过程中发现有一处安全阀存在隐患,直接进行了安全阀的更换。“锅炉是供暖的心脏,为了保证供暖质量,马虎不得,不能放过任何一个零件,将隐患消灭在萌芽中。”外网负责人说道。

另外,外网班组以集团服务稽查部和生产管理部联合稽查为契机,对外网过滤网清洗、检修保养及在建项目施工情况开展全面自查。在检查过程中,对存在的隐患及问题进行现场整改。现场无法整改的列出整改时间表,责任到人,明确时限。

活动开展后,公司安全生产办公室成了最忙的部门。他们忙着在厂区及施工现场悬挂安全质量相

关条幅,营造良好的活动氛围,忙着联合燃气锅炉班组对厂区燃气调压撬及锅炉燃气管道重要阀门等进行全面检查,同时忙着进行各项质量培训……“质量生产关乎公司的方方面面,我们希望通过一系列的活动,讲好质量故事,调动大家的积极性,真正做到‘质量第一’。”公司负责人谈道。

## 假期不停息: 居民“零跑腿” 享受送暖到家

除了公司的“硬件”质量外,要做好供暖管家,公司的“软实力”更得需要加强,公司的服务质量是公司软实力的直接体现。

公司经营服务处为更好地服务广大用户,丰富服务方式,联合商河县市场监管局开展了“流动营业厅”活动,现场为居民提供热力咨询、收费、报停等一系列服务,并为办理业务的用户赠送礼品,得到了广大用户的一致好评。“我们进社区活动安排在了晚上或者假期,假期不停息,希望让居民零跑腿办理各项业务。”经营服务处负责人谈道。

近日,公司经营服务处召开服务质量案例分析会,工作人员对缴费过程中的典型案例进行了经验交流。

其中谈到,王先生今年80岁,独自在县城租房居住,不清楚具体楼号,同时没有缴费信息卡,迟迟无法办理缴费业务。在了解了老人的具体情况后,营业厅工作人员及时通过物业公司联系到房主,了解租房信息。同时为避免错缴,实行上门服务,现场确认王先生的居住地址,并随后与老人子女取得联系,征得对方同意后,工作人员陪同老人在就近银行完成缴费。

“在办理过程中,我们做到了手把手、点对点、面对面,该案例也给我们提了个醒,在接下来的工作中,更要做好特殊人群缴费工作,更好地提升服务质量。”工作人员说道。

□提个醒儿

## 2020—2021 采暖季 提前缴费送保险活动开始啦

记者在济南市商河恒泰供热有限公司了解到,2020—2021年采暖季缴费工作已经全面开始。

据了解,根据商河县物价局《关于我县城市居民供热价格定价的通知》(商价字〔2014〕21号)了解到,今年20元/平方米的居民供热价格和26.4元/平方米的非居民供暖价格,均按建筑面积收取。而对持有有效期间内的《城市居民最低生活保障证》或《济南市特困职工优待证》的居民,供热价格执行17.5元/平方米。

与上个采暖季相同,本次缴费依然是“凭卡缴费”。济南市商河恒泰供热有限公司已经发放“交费信息卡”,供暖用户“一户一卡”,刷卡即可查询居民的缴费信息。据工作人员介绍,居民可以

持卡到银行或者通过济南市商河恒泰供热有限公司微信公众号、微信生活缴费、网上银行、支付宝等多种形式缴纳取暖费用。齐鲁银行、邮储银行、邮政银行、建设银行、农业银行、农商银行、汇金村镇银行均可完成取暖费用代收业务。此外,市民还可以在上述银行的网上银行或者自助设备上完成缴费业务。

工作人员谈到,需要报停的串联用户需要在9月30日之前完成报停业务,并联用户则需要在10月15日之前完成,缴费截止时间为11月15日,逾期将缴纳滞纳金。

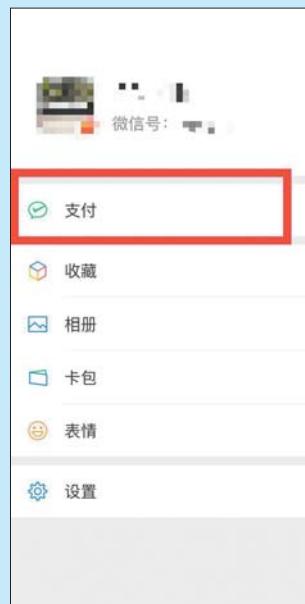
同时,为解决采暖季用户家中暖气设施意外破裂造成家庭财产损失的情况,公司推出系列活动为大家赠送家庭财险,为用户家中财产提供更全方位的保障。截止到9月30

日之前,通过公司微信公众号成功缴纳2020—2021采暖季采暖费的用户,均可获赠价值8万元,有效期一年的家庭财产保险一份。

参与本次缴费送保险活动的用户,保险公司将在统一时间为缴费成功的用户发送投保短信。在保险有效期内,只要用户家中出现保单覆盖范围内的家庭财产损失的情况,都可通过拨打财险服务热线,按照保险公司的理赔流程提出理赔申请。

对于供暖缴费、报停等工作如有疑问,可前往济南市商河恒泰供热公司客户服务营业厅或直接拨打服务热线“0531-68782312”“0531-68782319”进行咨询。

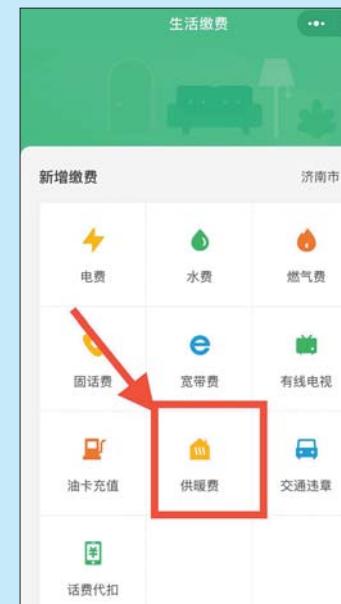
齐鲁晚报·齐鲁壹点记者  
李云云 通讯员 李国奇  
付忠强



第一步: 打开微信选择点击“支付”



第二步: 选择点击“生活缴费”



第三步: 选择点击“供暖费”



第四步: 选择点击“济南市商河恒泰供热有限公司”



第五步: 填写“缴费卡号”



第六步: 核对信息无误后进行缴费