



## 暖心

### 2021供暖季融媒系列报道

# 济宁四和供热有限公司张波及团队用真情打动用户 来有迎声、问有答声、走有送声

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 孔贤 通讯员 赵振江



张波耐心为缴费群众解答相关问题。

供暖季来临，济宁四和供热有限公司客服中心副科长张波又到了最忙的时候，四和供热各营业厅承担着管理、收费工作、新用户报装等业务，作为负责人，他带领团队从9月下旬开始，便提前进入“迎战状态”。

“大娘，您先在等候区坐一下，现在正是缴费高峰期，人比较多。”在四和供热共青团路营业厅，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者见到正在厅内耐心为缴费群众服务的张波，奔波的脚步下，是从事数十年供热工作的经验带来的沉稳。“收费工作是简单、机械、枯燥的。在外人眼中，收费是件很简单的事情，它几乎是整日坐在电脑前机械地操作，但正是通过收费的工作建立了与热用户之间沟通、交流的桥梁。收费窗口虽小，但它是公司形象的代表，是展现供热人风采的前哨。”张波表示。

收费工作的特殊性决定了在别人休息的时候，正是收费工作人员最忙碌的时候。从10月15日起，张波带领团队延长服务时间，工作时间调整为早8时至晚7时(中午不休息)，积极保障客户的用热需求。

熟练地操作设备，仔细打票，科学验票，快速验钞，唱收唱付。在他的带领下，营业厅每一位工作人员对每一位用户都做到了来有迎声，问有答声，走有送声，使用文明礼貌用语，实行微笑服务，努力践行着“态度和蔼，百问不厌，不急不躁，耐心解释”的服务承诺，以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对长者亲切，对暴躁者忍耐，对困难者帮助，对询问者细心。”

根据今年新增用户较多，位置较偏远的实际情况，张波带领收费小组分别在南风花园、水韵城、胡营社区、电厂等小区，设点收缴采暖费，配套

费，发放供热知识明白纸，及时回应热用户诉求，给用户提供更便捷的优质服务，最大限度保障用户的合法权益，积极宣传公司供热政策，得到了广大热用户的一致认可。

在他的带领下，四和供热各营业厅推进“一窗受理、一次办好”放管服改革，让热用户少跑腿，数据多跑路。使用微信、支付宝、微信公众号平台等线上服务，最大化为热用户提供方便。本着“始于客户需求，终于客户满意”的宗旨，不断创新工作思路，精心组织谋划，实现缴费、咨询、报停等业务一站式服务。

“奉献不言苦，追求无止境。”作为供热战线上的一名老党员，张波一直以诚心、耐心、细心真情打动用户，具体行动服务用户。供暖季到来，他和自己的暖队也将倾心付出，用“心”融入到供热服务工作中去。

相关链接

## 所有管网开始冷运 3日具备升温条件

日前，山东公用热电集团济宁四和供热有限公司辖区，一、二级供热管网均已处于“迎战”状态，11月3日具备随时升温的条件，保证如期供暖。

四和供热公司生产技术科科长于惠君介绍，自10月25日起，公司辖区内一级供热管网已开始冷运、排气，循环流量目前已达到6000立方米/小时。11月1日起，辖区内219座换热站及310余个小区开始

冷运，并安排服务人员针对往年容易“气堵”的用户进行入户排气、调试，为带温运转做最后的准备。

“今年我们按照上级主管部门要求继续实行网格化管理，并在各楼、各单元公示其联系方式，方便辖区用户可以及时与供热服务人员联系。”于惠君说。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩 通讯员 赵振江 顾浩然

## 拓宽企业缴费渠道 “电e盈”曲阜投用

本报济宁11月1日讯记者

郭纪轩 通讯员 张一诺 郭

鹏) 日前，曲阜市供电公司率先推广电费金融产品——“电e盈”。

“电e盈”是国网电商公司联合优质金融机构，为用电企业提供的一项“电费增值+智能交费”创新服务，打造注册、充值、交

费、查询等一站式服务新体验。

近日，曲阜市供电公司与中国建设银行联合完成“电e盈”签约。同时持续发力，在全省首次开发阈值自动代扣需求，为曲阜市圣安酒店管理有限公司成功开通“电e盈”并完成电费充值。

## 鱼台禁种铲毒 让种子不落地

本报济宁11月1日讯(通讯员 周中华) 鱼台县开展秋季禁种铲毒行动。截至目前，全县共张贴禁种海报5000余张，发放禁种铲毒一封信2万份，破获相关案件两起。

行动中，鱼台广泛发动公安、农业、教育、禁毒志愿者、禁毒专干等力量，多种形式宣传非法种植罂粟、大麻等毒品原植物的危害、典型案例等。各乡镇、村居从源头上有效遏制非法种植毒品原植物违法犯罪行为，做到“种

子不落地、落地不出苗、出苗必铲除”。

鱼台还将“无毒村居、无毒社区”创建工作纳入综合治理考核内容，对出现吸贩制毒窝点和大面积非法种植毒品原植物村居(社区)取消年度评选树优资格。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:李锡巍

# 严防森林火灾 守护绿色家园

## ——护林防火倡议书

森林火灾进入易发高发期，为有效遏制和避免森林火灾的发生，保障人民群众生命财产和森林资源安全，确保全市森林火灾防控到位，济宁市森林草原防灭火指挥部发出如下倡议：

一、树立意识，遵守规定。广大人民群众应牢固树立安全防范意识，自觉遵守森林高火险期有关规定，不携带任何火种和易燃易爆物品进入林区，不得在林区及周边烧田埂、烧地边草、野炊、吸烟和点孔明灯，不私自组织烧荒、烧田坎、烧麦等农事活动，做护林防火的践

行者，维护济宁每一片绿色。

二、创新理念，绿色祭祀。积极树立生态环保理念，遵守社会公德，服从劝阻管理，杜绝在林区、景区等公共场所焚烧纸钱、燃放爆竹、撒冥币等不文明行为，倡导鲜花祭奠、植树祭奠等文明祭祀方式，以植树、鲜花、写诗赋词等形式寄托哀思，倡导绿色文明祭祀新风尚，防止因祭奠活动引发森林火灾。

三、加大宣传，确保安全。自觉履行宣传责任，充分利用各种渠道宣传森林防火知识，避险常识，尤其要加强对青

少年的宣传教育，做到森林防火人人皆知，主动尽责，避险知识人人掌握，科学自救。

四、加强监护，积极引导。加强对老年人、儿童、智障残障病人等特殊人员的监护，做好防范引导，谨防上述人员在林区发生不安全用火行为，养成良好习惯。

五、高度警惕，快速反应。受气候影响，今年全市森林防火形势异常严峻，星星之火，可以燎原。要高度警惕，快速反应，一旦发现火情，立即拨打火警电

话119，并报告当地党委政府和村委，为尽快灭火创造条件。

森林防火，人人有责！森林防火，人人尽责！在这个特殊的时期，让我们做护林防火的先行者，做文明祭祀的示范者，严防山火、保护森林，用实际行动共建文明和谐的美好家园，共同践行“绿水青山就是金山银山”的伟大理念。让我们人人都积极行动起来吧，争做护林防火的好公民。

济宁市森林草原防灭火指挥部