

感谢有你——致敬春节仍坚守一线的劳动者

济南热力800余名供暖管家春节在岗 为泉城7596个小区守护温暖

保障供暖“生命线” 坚守初心不打烊

春节,既是辞旧迎新、迎福纳禧的传统节日,也是全家团圆、阖家欢乐的日子。当万千家庭都沉浸在吃团圆饭、看春晚、走亲访友的欢乐中时,保障城市供热系统稳定运行的供热人,总是默默坚守在岗位上。

2022年春节即将来临,这是济南能源集团供热“一张网”整合后的第一个春节,所属济南热力集团按照“守护温暖就是命令,保障运行就是责任”的要求,制定详细可行的春节保供方案,319支供暖管家团队、834名供暖管家春节在岗,守护着泉城8200余公里供热管网,为7596个小区150余万居民“护春送暖”。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 于悦

周密部署统筹安排 硬核保障居民用暖稳定

济南热力集团在冬供平稳的基础上,周密部署、统筹安排,从设施设备巡检、热源调度、抢修队伍组建、供暖服务等方面着手,做好对突发事件、剧烈降温的应急预案,确保市民度过一个欢乐、祥和、暖意融融的新春佳节。

济南热力集团组织召开春节供暖专项工作落实会,理顺、落实各项细节,确定每日供热工作第一联系人、第一责任人,实行日汇报制度,要求全员过节不放松。

组成安全检查小组,深入各换热站、管网、服务窗口等一线单位,检查安全管理等。检查组要求各单位确保各项管理制度落实到位,不断强化预案演练,提升员工应急能力,强化工作责任心。

济南热力集团要求各属地子公司加大供热设施设备的巡检力度,杜绝供热事故发生,全力保障春节期间供热生产始终处于安全稳定状态。

除此之外,济南热力集团高标准成立了节日期间供热抢修队,人员、车辆、抢修设备落实到位,制定了节日期间应急预案,随时应对突发事件。同时,供暖管家节假日坚守岗位,及时解决群众报修求助的热点、难点问题,外网巡检人员每天巡视供热管网,对存在“跑、冒、滴、漏”的管网及时抢修维护。

坚守初心不打烊 管家电子地图轻松查找

“供暖管家不仅需要入户为居民解决用热问题,还承担着辖区内二次供热管网及换热站设施设备的安全巡检等工作。春节期间,济南热力319支供暖管家团队、834名供暖管家轮值在供热一线,随时处理设备异常和用户家中供暖问题,全天坚守岗位,供暖管家电话24小时畅通,保障全市7596个小区150余万居民舒适用热。”济南热力集团相关负责人表示,公司立足“保供热就是保民生”目标,针对居民在供热方面的诉求,供暖管家将及时与用户沟通,根据用户需求随时做好上门服务



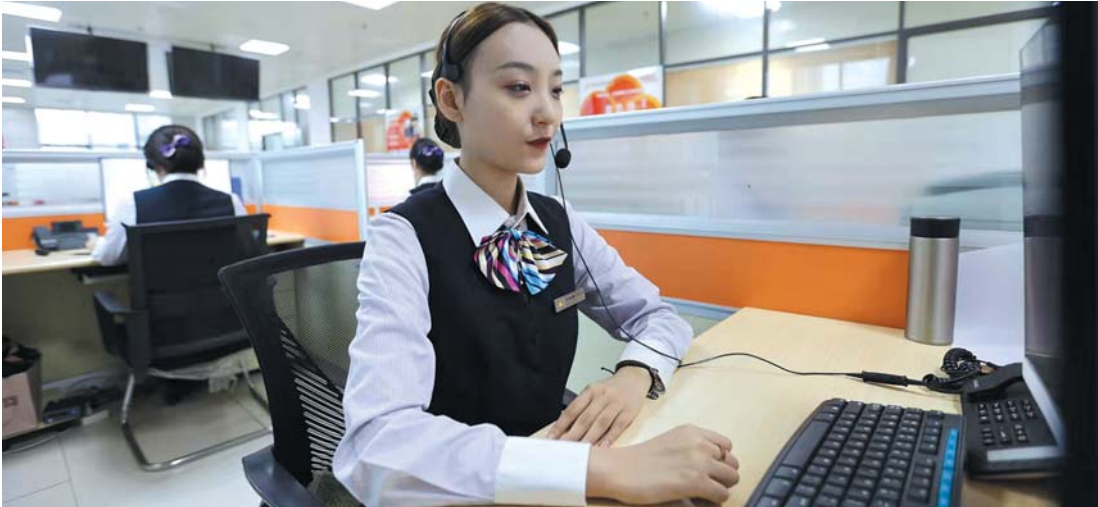
济南热力集团周密部署、统筹安排,让百姓过个温暖的春节。



客户服务中心坚守一线保供暖。



▲供暖管家随时为用户提供贴心服务。
▼96969服务热线24小时在线。



等工作,确保用户满意。

与此同时,为方便用户随时随地找到“供暖管家”,解决用暖问题,济南热力集团在官方网站(<http://www.jnreli.com/>)和官方微信服务号(济南热力集团有限公司)同步上线了“供暖管家”电子地图。

在管家地图上,用户可以看到密密麻麻分布了319个供暖管家团队标记点,即319个中心站信息。每个站点详细展示了每个“供暖管家”的服务范围及联系电话,共计834名供暖管家。用户可自行搜索自己所在小区的换热站点,查看管家详细信息。

同时,为了让广大用户都能过上上一个安心、舒适、幸福的春节,济南热力集团提醒广大用户,春节期间天气变化无常,为了应对随时可能出现的寒流,济南热力集团将根据室外温度变化情况,及时调整供热参数,保证居民室温达到供暖标准区间。

居民在遇到相关用热问题时,可及时拨打片区供暖管家电话或24小时服务热线96969。另外,如果家里长期无人居住,建议关闭入户的供回水阀门,防止因漏水等原因,造成不必要的财产损失。

客服系统全员在线 线上线下便捷办理

济南热力集团所辖热力燃气客户服务中心以及24小时96969服务热线春节期间正常营业,坚守客户服务第一线,及时为用户解决用热难题,办理用热(用气)业务。

春节期间,济南热力集团12个客户服务中心均正常营业,除

莲花山热力燃气客户服务中心营业时间为每天8点30分至16点外,解放东路3号、金鸡岭、朝山街、浆水泉、南郊、北郊、明湖、济钢、华山热力燃气客户服务中心等11个客服大厅,营业时间为8点30分至17点,市民可就近到营业厅咨询办理业务。

具体位置查询,可关注济南热力集团官方微信服务号,在“温心服务—服务大厅—服务网点”板块中查询就近营业点。此外,居民还可通过济南热力集团的微信公众平台及公司官方网站“零跑腿”板块进行查询、提交及办理,省去路途奔波,动动手指即可“掌上办理”。倾听民声及时解决,24小时服务热线96969“接诉即办”,及时处理用户诉求。

全新推出的96969服务热线还体现在热线受理服务的多样化。除基本的业务咨询、维修、漏气漏水、暖气不热、报停等服务外,服务专线还增设回访、投诉、意见建议、表扬、服务督察等方面内容,实现业务全覆盖,保证用户供热,供气诉求打一通电话即可全部解决。

据了解,作为气热服务专线,96969的每一通来电都关乎百姓冷暖。遇到当场不能解决的问题,热线人员也要按照首问负责的要求,在集团内部转办,并及时向用户反馈。

值得一提的是,随着数字化转型,集团依托人工智能、大数据等前沿技术,打造行业领先的智慧客服系统。

目前已实现客服系统,收费系统,生产系统互联互通,方便专线人员在受理来电时,根据用户地址了解用热信息、交费信息、运行参数等,减少供热情况询问,提高了诉求受理和处理效率。

济南热力集团将牢固树立以人民为中心的发展思想,立足本职岗位,积极践行“知行合一,为人民服务”的企业核心价值观,用心、用情、用力,保障好春节期间连续稳定舒适的用热环境。

借此预祝全市人民新春快乐,阖家团圆!