

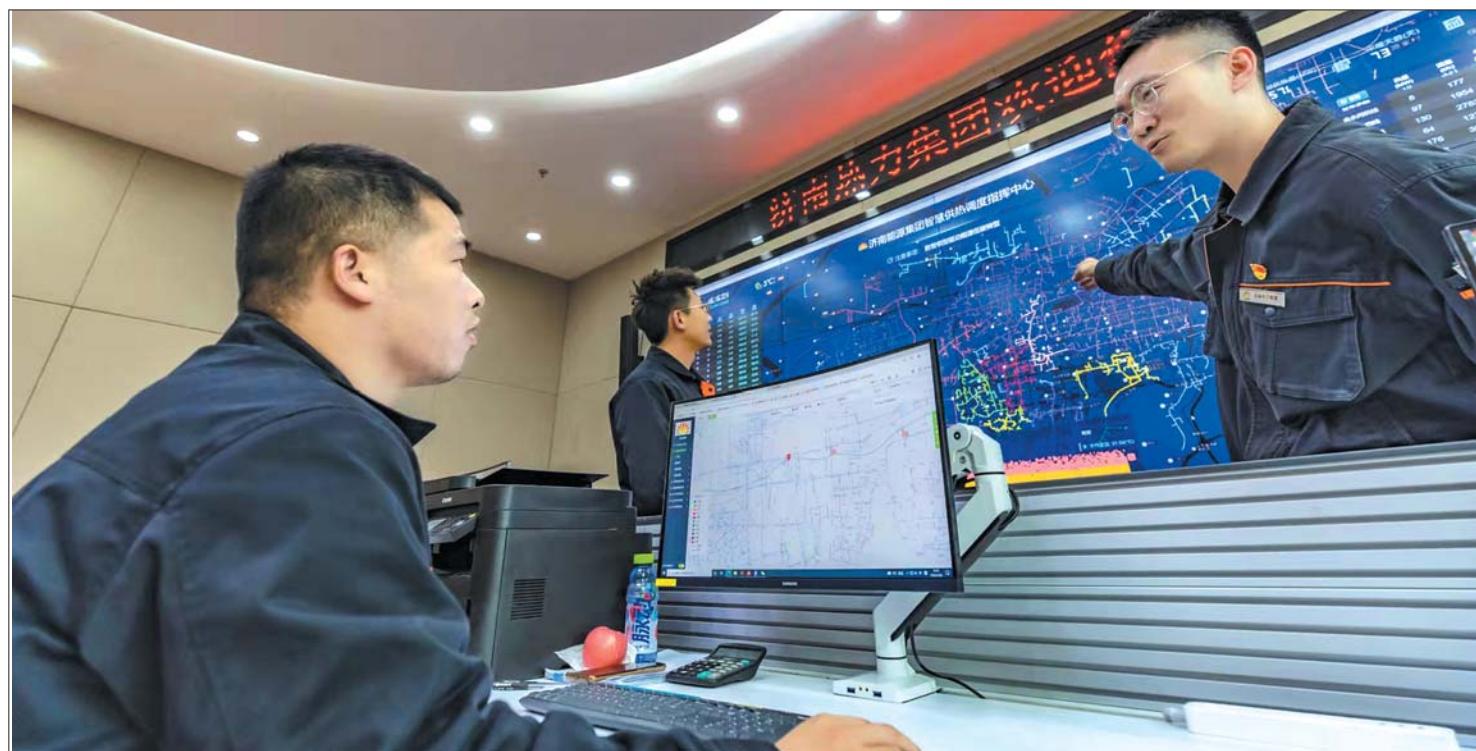
感谢有你

—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”。



济南热力集团周密部署、统筹安排，让百姓过个温暖的春节。

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保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，全天坚守在岗，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



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，用户可以查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“暖心服务—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！



扫码下载齐鲁壹点

找记者 上壹点

编辑：于梅君 美编：继红 组版：洛菁