



正春

齐鲁晚报《今日运河》创刊 16 周年

山东公用热电集团为民服务不停息

# 进社区听民意，优服务促提升

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 晋森 通讯员 孙虹

“

从3月15日开始,山东公用热电集团积极开展“进社区听民意,优服务促提升”活动,集团所属的聚源热力公司、四和供热公司以及兖州、嘉祥、汶上、鱼台、曲阜等县区山东公用热电所有旗下供热企业,都深入各个社区,倾听百姓宝贵意见,查找供热服务问题,不断提升供热质量,得到市民们的一致好评。



山东公用热电集团进社区听民意。



四和供热向居民讲解供暖小常识。



聚源热力入户发放调查问卷。



向市民发放调查问卷。



详细讲解供暖小常识。



向来往市民普及供热知识。



山东公用热电集团的便民服务车。

3月22日上午,在济宁城区冠亚星城广场上,聚源热力公司的工作人员正向市民发放供暖服务满意度调查表,来自B8号楼的丁女士仔细地看着调查表的一项项数据,包括“供热室内温度、供热人员服务态度,现有缴费方式和24小时服务电话”等问题。

“今年的供热我比较满意,所以这几项我都打了满意的对号,建议我也提了一条,就是尽量再多普及一下供热小常识。”丁女士笑着说,对于这样的活动居民感到距离很近,一些小的问题,现场的供热工作人员立马就入户进行检查,让她觉得很贴心。

在城区西部的凤凰城小区,四和供热公司不仅将宣传车开进了小区,而且还带来了各种各样替换下来的废旧阀门和暖气片,现场给市民普及如何让家中更暖和,这些科普小知识供大家下个采暖季使用。来自凤凰城小区的居民聂先生在发放的调查表上写道:供暖良好,措施很接地气,望继续保持。“我们四和供热已经连续在

吉安小区、水韵城小区和凤凰城小区开展活动,并和访民问暖结合起来一起开展活动。”四和供热相关负责人介绍,接下来他们还将陆续到开泰花园、网通家园等小区开展进社区听民意活动。

从3月15日到3月25日,山东公用热电集团在供暖季结束前开展“进社区听民意,优服务促提升”活动,除了济宁主城区之外,在山东公用集团兖州热力公司,以及嘉祥、汶上、鱼台、曲阜等山东公用热电集团所属热力公司全部进行“访民问暖”入户调查活动。本次活动的目的就是与用户面对面的交流,倾听用户意见建议,收集用户诉求,建立走访台账,切实解决用户问题,提升用户满意度。同时,还开展流动服务车进社区活动,通过车载LED屏宣传供热政策、普及供热常识,提升群众用热常识普及率。针对收集和排查的问题全部建档立卡,逐项一一解决。山东公用热电集团还将对该活动开展的情况进行督导检查,供暖暂停,服务不停,确保活动落到实处。