



党员突击队入社区服务,将「零跑腿」落到实处。

党建引领下济南东泰热力提高服务质量,履行社会责任 用真情服务用户,让温暖陪伴市民

“真情服务,温暖相伴。”近年来,济南东泰热力有限公司(以下简称东泰热力)以党建为引领,创新“党建+”工作模式,充分发挥了党组织的战斗堡垒作用,充分调动了党员的先锋模范作用,更好地保障供热生产安全和服务质量提升,以优质服务温暖万家,做市民身边的“暖流”。

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 夏侯凤超 通讯员 逯广

践行真情服务 让温暖流进千家万户

去年12月7日,东泰热力所辖一小区70多岁的梁大爷和老伴一起相互搀扶着来到张马屯供热服务站,送上一面鲜艳的锦旗,表达他们对东泰热力供热管家的感谢。“子女都不在身边,家中暖气哗哗地漏水,我们非常着急,赶紧给管家打电话,不一会儿小张和小李两位管家就过来。他俩仔细查看了供暖设备,换了几个零件,又冲洗了暖气片,现在家里可热了!我们今天过来谢谢你们。”老两口激动地说。

像这样的场面经常在各供热服务站出现。自2018年东泰热力响应济南市“一次办成”政策,依托供热服务站积极推进优化营商环境改革。坚持“以人们为中心”的服务理念,将部分业务下放到供热服务站,方便用户就近办理供热开通和报停业务。为辖区独居老人、残疾人等特殊困难群体提供免费上门服务,普及用暖常识、处理暖气不热、泄漏等异常,让“一次办成”政策落到实处,真正做到了让群众少跑腿、帮群众办实事,使东泰热力“真情服务,温暖相伴”党建品牌深入人心,赢得了用户信赖。

褒奖的背后必有辛勤的付出,东泰热力供热管家们供暖季节假日无休,默默奉献在居民小区中。他们经常是一身水、一身泥,但当为用户排除暖气故障听到用户说一声“谢谢”,接过用户送来的沉甸甸的锦旗时,他们欣慰地笑了。

“真情服务,温暖相伴。”正如东泰热力党建品牌所说的那样,“真情服务”,是东泰热力对辖区广大热用户的郑重承诺;“温暖相伴”,始终贯穿在东泰热力为民服务的履职使命中。持续提升热力公司整体服务水平,全力保障供热质量,让冬季供热真正温暖用户心窝,让源源不断的“暖流”流进千家万户,是东泰热力的服务宗旨,也是奉献社会的责任使命。

攻坚克难显身手 率先垂范勇担当

2020年年初,东方花园东区宿舍楼楼前供热母管因老化腐蚀造成泄漏。正值疫情防控期间,为保证居民们能够暖暖和和地待在家中隔离,为抗击疫情贡献一份力量,热力工程党小组、维护部人员迅速组成党员突击队,第一时间到达抢修现场,制定抢修方案,加紧实施抢修。

泄漏点在两楼之间的夹道里,无法使用机械,夜间刨掘又可能影响居民休息,商议后大家决定白天加紧刨掘,夜晚焊补管道。热力的党员们冲锋在前,带领抢修人员昼夜奋战在抢修现场。寒风凛冽,大家只有一个共同的目标,那就是尽快恢复小区供热,让用户安心、放心、暖心。经过两天不间断抢修,共刨掘泄漏点4处,打卡处理3处,更换楼前阀2套,敷设架空供回水管线约30米,圆满完成抢修工作。

这样的抢修只是热力维护人员日常工作的一个缩影。春节期间正是疫情防控关键时期,面对繁重的抢修任务,热力公司党员突击队始终坚守岗位,将用户的冷暖放在心上。他们每天奔波在南北二十公里,东西十公里的供热区域内,忙起来就忘了吃饭,饿了,就在抢修现场就着寒风泡碗方便面充饥。每一次完成的抢修任务,背后都是热力党员突击队员的付出和汗水,是他们攻坚克难的勇气和率先垂范的担当。

东泰热力将党建工作与供热实际相结合,号召全体党员充分发挥示范带头作用,主动“亮身份、做表率”,以“严”的要求和“实”的做法,立足岗位,将各项工作措施落实到具体行动上。按照济南市政府“看天供热”政策,圆满完成2020-2021供热季任务,历时128天,比法定供热时间延长了8天。供热期间,积极应对-19℃极寒天气,筑牢疫情防控壁垒,全力保障春节假期和“两会”期间安全稳定供热,共有76个小区实现了零工单投诉,收到用户感谢锦旗48面,表扬工单107张。

让党史学习教育实实在在 落实到为群众办实事上来

非供暖季,热力公司各项工程施工、检修技改项目陆续开工,东泰热力党总支把“学党史、悟思想、办实事、开新局”的要求落到实处,广泛开展“学党史,我为群众办实事”活动,引导全体党员把党史学习

成效应用到实际工作中去,推动各项供热工作有效推进。

以党建促业务,以业务强党建。在学习党史的同时,公司抓好安全和检修维护工作,按照公司安全专项整治三年行动和“三创+”活动各项要求,对换热站和施工工地检查45次,下达整改通知150多条,完成2013个供热管道窰井盖的基本信息登记,整治不合格隐患窰井盖95个,加装换热站配电室挡鼠板95块,对靠近居民楼和学校的换热站窗户加装防盗网117扇。对供热片区供热管家、维护服务人员进行触电和心肺复苏等相关知识培训,切实保障人员人身安全和居民居住环境安全。积极推进区内供热系统维护保养工作,截至目前,为各供热服务站更换缺陷单元阀、入户阀1977个、清洗滤网13031个、保养阀门963只、消除漏点123处,入户服务122次。

此外,非供暖季期间,公司加紧重点工程和检修、技改工作。进一步对龙洞路住宅项目、大华紫郡等地块供热项目进行完善,推进碧桂园凤凰中心等小区内热力新建工程的建设工作,加紧开展奥体东路热力管网工程施工、隔压站改造提升等各项重点工作。同时积极开展换热站和管网的检修、技改工作,完成换热站除污器清理269台,检修技改项目完成65项,更换供热季临时打卡子管道56处,处理临时缺陷32项,完成年度项目40%以上进度。确保今年供热系统安全高效运行,让党史学习教育实实在在落实到为群众办实事上来。

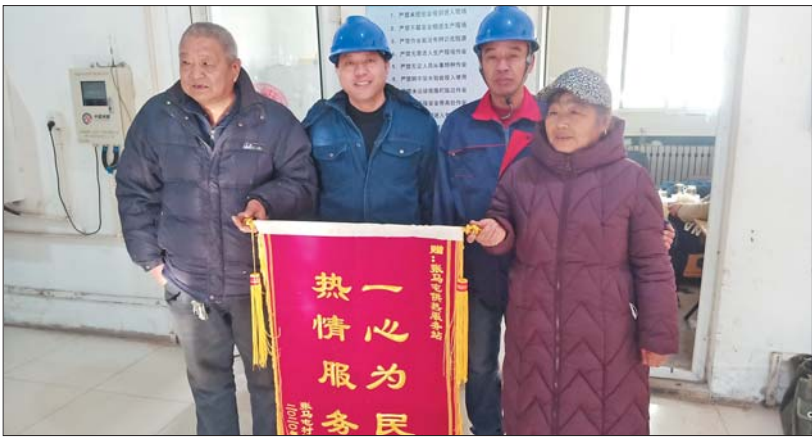
创建“红旗党支部” 让供热品牌深入人心

东泰热力围绕创建“红旗党支部”开展各项工作,落实“一支部一特色”实施方案,倾力打造“真情服务,温暖相伴”党建品牌形象,积极开展党员示范行动、主题党日活动。非供热季进行公司人员业务技能、服务规范培训,提升服务意识和水平,切实打造一支思想硬、业务精、专业过硬的党员示范团队。供热宣传进社区活动与“党员示范当先锋活动”相结合,提高“最多跑一次”办事效率,积极落实“一次办成”“零跑腿”。

深入各供热片区,东泰热力重点推出“零投诉、零工单”的“星级管家”及“锦旗故事”和“保供热,党员冲锋在前”争先创优示范岗,确保责任区“党员身边零问题、零违章、零投诉”。组织党员志愿者服务进社区,为客户推送各类业务通告300余万条,回复微信在线留言9600余条。扎扎实实的工作取得了实实在在的成效,被上级党组织授予“红旗党支部”称号,在“第三届济南公共服务榜样”评选活动中,先后荣获“先进团队”“党员模范”等5个奖项,让“真情服务、温暖相伴”的供热品牌深入人心。

此外,东泰热力全面履行主体责任和监督责任,着力将党风廉政建设工作做深、做细、做实。

长期以来,东泰热力始终坚持党建引领,积极引导广大党员用实际行动践行着“真情服务、温暖相伴”的品牌理念。在建党100周年之际,通过党史学习教育,东泰热力更加地自信,同时也能更好地将以往的经验用于未来的发展之中,以丰硕的成果实现“让用户满意”的服务宗旨,用责任与担当打造有温度的东泰热力党建品牌。



点赞东泰热力服务,市民梁大爷送来锦旗。