



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 遂广

## 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！我们今天过来谢谢他们。”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。

## 攻克难题显身手 率先垂范勇担当

2020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

”

## 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，铸力打造“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到社区，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周年来临之际，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。