

# 泰山城区热力公司开始供热服务

## 温暖热线24小时接听供热客户电话咨询



自11月份开始,泰山城区热力公司主管网及各区域的换热站都已进入运行调试状态,11月10日冬季供暖正式开始。为确保市民过一个温暖的冬天,温暖热线96009966、6263136开始24小时供热服务,接听供热客户电话咨询。目前,泰山城区热力公司热力人已经全部准备就位。10日零时达到规定供暖温度。

据悉,保障供热为重点,做好准备

工作。非供暖期,针对上一采暖季供热工作存在的问题,对供热设施进行全面检修维护和技术改造。非供暖期,泰山城区热力公司共完成检修任务2000余项,技改及老旧管网改造90余项。完成学院路、擂鼓石大街、北上高大街、灵山大街东延等主要道路供热管道敷设,共敷设供热主管网约28公里;四号社区、二十里铺社区、惠普家园小区等30余个小区供热二次管网、换热站建设全部完成,纳入集中供热系统,具备供热运行条件。

提升供热科技含量,深化“暖到心”服务品牌。泰山城区热力公司严格按照优化供热报装程序,营造良好

营商环境的要求,重新梳理业务办理流程,完善供热业务办理流程,为供热客户提供最优质的供热服务体验。在10月1日起,正式开始供热收费,并在微信、支付宝、商业银行等收费渠道的基础上,开通光大银行、工商银行等收费渠道。继续实施收费大厅延时服务,连续三年在供热收费期将营业时间延长到19时,营业时间每天达到11个小时。

强化安全生产,确保今冬供热安全启动。安全供热是公司一切工作的前提条件,为确保今冬供热安全稳定,泰山城区热力公司以全面达到本质安全为目标,不断强化企业安全主体责

任和安全生产“一岗双责”制度落实,完善供热主管网出现故障应急预案,加强模拟演习,全面缩短故障处理时间。便民服务中心等抢险应急服务保障措施到位,抢修物资齐全,抢险车辆、人员24小时在岗待命,提高快速反应和及时处理突发事件的能力,确保供热工作安全平稳,万无一失。

据介绍,泰山城区热力公司将以保障供热为己任,在夯实供热设施基础建设和提升服务质量方面做出积极探索,不忘初心,牢记使命,确保今冬供暖圆满完成。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 王坤 通讯员 褚福鹏)

## 各供热辖区 供热忙备战

泰山城区热力公司 邹兴超

为保障新一轮供热工作的顺利开展,连日来,泰山城区热力公司全体干部职工针对今冬供暖的实际,强化公司全面推进供热管网、换热站的检修和改造步伐,周密部署、倒排工期、全员备战,全面开启了今冬供热各项工作,确保了今冬安全、按时供暖。

自今年3月中旬停暖以来,管网分公司就迅速展开设备的检修和维护工作,对供热设备进行全面检修和保养,同时还深入小区对自建换热站、阀门井、管网及其他附属设备进行全方位的检查、检修。在公司各供热分公司,一支支小分队如同供热战线上的一把把尖刀,奔波在各个片区、各个换热站里,贴打压通知,查漏点,检查、维修供热设备和下敷管道,保障供热系统的安全稳定,全力为今冬供热运行做着准备。目前,泰山城区热力公司各辖区供热准备工作全部完成。

供热准备工作任务繁多,责任重大,阀门检修、板换清洗、线路巡查、管网改造,这一系列看似简单的工作却容不得半点马虎,每一个阀门、每一只螺丝、每一处开关都可能影响到供热设备在冬季供热运行工作中的

安全和稳定,关系到采暖用户的用热质量和效果,都需要我们热力人投入百分之百的精力去完成。

为了确保泰安市冬季如期供热,公司严格按照供热启动方案,全面开展泰城东线供热工程等重点工程建设,并明确重点工作时限及节点,全力推进工程建设。各项目部每天督导工地文明施工,现场管理人员及监理人员每天督导各项施工建设进度,广大供热建设者们如铁军一般在各建设工地上奋斗着。

在做好各项供热建设的同时,公司全体干部职工展现出企业敢打硬仗、能打硬仗的决心和信心,公司提前设立供热准备倒计时牌,针对供热准备中出现的急、难等问题,公司各责任部门明确责任义务,对重要节点工作敢啃硬骨头,集中精力打硬仗,有困难,大家一起想办法;有阻力,大家一起去克服,目前,全体干部职工正用激昂的斗志,全力投入到今冬供热保障中。

随着今冬供暖全面启动,热力人秉承着“诚信服务,温暖万家”的企业宗旨,全面加强供热运行调整,确保广大用户度过一个温暖的冬天。

## 辛苦我一个 温暖千万家

泰山城区热力公司 孙凌云

我是一名热力人,我自豪、我高兴。在我进入热力公司之前,从没想到过一组简单暖气片里面也藏有大学问。之前暖气在我心中最大印象,就是房间里眼镜片上的雾气,后来当我也成为一名热力人时,才深刻的体会到这份温暖来的多么不易。

2019-2020年供暖期来临,我们辖区今年承担着100多万平方米的情况下,加班加点对换热站和用户进行注水打压,以确保冬季安全平稳供暖。在供暖中我们没有上下班的概念,手机24小时开机,不论是居民家中暖气不热,还是别的管道漏水,各种突发事件随时都有可能发生,要一直保持随叫随到。作为一名新职工,坚决响应公司领导号召,做到“辛苦我一个,温暖千万家”。

严寒期到来时,热力人不是在居民家调试暖气,就是在去居民家调试暖气的路上。工作内容被投诉的事情也时有发生。常常有不被理解的委屈和倦怠,但当每天深夜走在回家的路上看着万家灯火,常常想,在这滴水成冰的天气里,我们守护着千家万户一

冬的温暖,作为热力人的自豪感油然而生。第二天仍然能够做到微笑服务,用通俗易懂的话语让热用户理解专业知识,并主动向其解释原因,帮助热用户找到室内温度低的原因如何处理问题。

在辖区我遇到了这样一个团队,他们业务精湛、工作兢兢业业,我跟着他们学技术,学报表,学换热站调整,学设备怎样检修,也学习怎样为用户服务。

对于热用户来讲,供暖可能只是一个冬天的事情,而对于热力人来说,供暖是全年都需要奋战的一项工作。都说供热人夏天闲,没有事情忙,但其实“冬病夏治”、“湿保养”,换热站设备检修维护等都是在炎炎烈日下进行的。夏天我们挥汗如雨,把温暖埋在地下,管线就是温暖的延长线,希望在冬天可以温暖更多的用热人。

热力人每天都奔跑在送暖的跑道上,冬天里的春天一直不远,就在我们身边,在每一位“暖到心”的践行者的肩膀上!我为温暖代言,因为我是热力人,我热爱这份工作,热爱这个温暖的大家庭。

## 不忘初心使命 热力人在路上

泰山城区热力公司 刘雨

在我们身边,一群执着的热力人恪守在工程前线,为东部国电项目冲锋陷阵,无怨无悔。让用户不再寒冷是热力人最大的愿望,是他们用勤劳的双手撑起热力奋进的脊梁,是他们,晨迎雾霾寒风,晚披星衣归程,是他们,数九寒天奋力前行,他们担当起城市供热的宏伟大业,沐浴在人民群众的春风里。在我们热力人心里服务是温暖之本。

作为一名热力人,面对千家万户,我们禁不住一次又一次问自己:“我们供热人的初心是什么,我服务、我奉献、我快乐”的真谛是什么?通过具体工作的实践和同事之间的交流,“我们供热工作,就是让客户家中暖和起来”这就是我们的初心,供热服务泰山热力人永恒的奋斗目标,永无止境。

自11月10日开始,泰城集中供热开始启动。泰山城区热力公司加快供热管道建设的同时,又忙起了采暖期的供热管理和服务工作。滚滚热流通过泰山城区热力人的努力,输送到千家万户,泰山热力人,如同红红的火焰,奔走在供热服务一线,燃烧着自己,温暖着客户。这凝结着泰山热力人奋斗的汗水,这

彰显着泰山热力人为了客户、服务客户的“暖到心”内涵。

供热客户就是泰山热力人的衣食父母,做好供热服务,是泰山热力人义不容辞的责任和义务。作为公共服务性企业,正确处理好自身社会效益和经济效益的关系,是一个需要付出汗水、心血和智慧的严肃命题。作为泰城供热企业龙头的泰山城区热力公司,时刻牢记自己的社会责任,在供热服务中精益求精,不断进步;始终把社会需求和供热客户心声作为第一信号,在压力面前不低头,困难面前无借口,自我加压,攻坚克难,不断提升供热服务质量和水平。始终以“诚信服务、温暖万家”为服务宗旨,推行以人为本的供热服务,将供暖服务从换热站延伸到了每家每户。用优质的服务,赢得客户的信赖,取得了社会效益和经济效益双赢的服务效果。

目前,正值泰城集中供热的关键时期,泰山城区热力公司全体员工放弃双休日、节假日,24小时轮流值守在供热第一线。全体泰山城区热力人相信,在市委、市政府的正确领导下,一定会圆满完成今冬明春供暖任务。

## 做暖心热力人 温暖千家万户

泰山城区热力公司 杨晓波

“工匠精神”是一种职业精神,是敬业、精益的体现,是职业价值取向和行为的表现。泰山城区热力公司全体供热人牢守初心,不断创新服务方式,改进服务质量,塑造了“暖到心”服务品牌。

创新服务模式,便民利民获点赞。近年来,泰山城区热力公司供热服务的提升可以说看得见,摸得着,百姓的点赞声多了,用户满意度得到较大提升。为了让供热服务更加精细主动,泰山城区热力公司一切从方便供热客户出发,针对供热客户缴费排队时间长等实际,公司财务部门积极开拓线上交费方式,先后开通微信、支付宝、网上银行等线上交费方式,让供热客户足不出户就能完成供热交费。同时完善服务质量评价体系,全面反思提升服务方面的缺陷及短板,找出问题,认真整改。通过打造“暖到心”服务品牌,使我们的供热服务更加制度化、规范化、系统化。大家共同努力,让“暖到心”这个服务品牌成为泰山热力名副其实的金字招牌。

强化培训提素质,供热服务

更具效能。泰山热力公司苦练管理内功,不断提升企业管理水平,完善企业规范制度,为干事创业者打造宽广舞台。泰山热力邀请专业水平过硬、经验丰富的专业技术人员开展员工培训,不断提高员工知识、管理、技能水平。通过开展现场培训、现身说法讲解等多种行之有效的形式,从要我学达到我要学,实现“以培训促学”“以培训增效”的目的。在工作实践中,公司财务人员针对新型交费方式的不断普及和运用,通过积极与相关专家学习交流,改变过去旧有模式和观念。同时,财务工作人员利用一切机会加强自我学习,通过自身努力,强化自身业务能力提升,提升工作效率,让供热客户享受到了更加便捷的供热服务。

通过诸多措施,“暖到心”供热服务品牌建设不断深入人心,不论酷暑还是寒冬,总能看到热力人风尘仆仆,为泰城供热用户忙碌的身影。他们以一颗颗拳拳之心,时刻牵挂民生冷暖。他们身体力行,践行着“诚信服务 温暖万家”这一庄严承诺。