



服务有温度 民生有宽度

主办 中共济南市委宣传部(市文明办)
《山东商报》社 济南市城乡交通运输局
济南市城乡交通运输局 济南市城市投资集团有限公司

2019-12-20 中国·济南



第二届济南“公共服务榜样”颁奖典礼

让百姓今冬更温暖 2019东泰热力四大关键词

□生活日报记者 于洋 通讯员 刘轩

2019年—2020年供暖季进入平稳期,保障东城供暖,东泰热力用心服务,深切诠释匠心精神。东泰“暖男”谨守工作岗位,东泰“榜样们”践行榜样力量。这个冬季,东泰热力做好四个关键词让“家暖心更暖”。



供热应急演练,有限空间作业。

真情服务 用心做好供热工作

真情服务,温暖相伴。东泰热力始终把做好供热服务作为公司的头等大事来抓。打造供热服务一流品牌,是东泰热力不懈的追求。

据了解,为实现供热季的优质供热,东泰热力所辖各片区从上个供暖季结束时,就开始组织换热站及区内管网设备阀门保养,楼栋阀、单元阀、入户阀滤网清理及入户阀更换等维护消缺工作。完成清理单元滤网6532余套、清理入户滤网80000余套、阀门设备维护保养1031只,对补水量较大的小区进行区内管网泄漏点排查,共查到漏点96处均及时彻底消除。

为了进一步做好入户服务工作,打造供热服务一流品牌,做到让用户少跑腿以致不跑腿,东泰热力完善了供热服务站服务职能,把“一次办成”落到了实处。在去年10个供热服务站的基础上又新增了6个供热服务站,让用户就近办理供热开通、报停业务,完善“服务调度”和“负荷调度”及“热网调控中心”权限和职能,根据客户投诉工单导向统筹指挥,调配各方力量对工单较多的小区进行迅速处置。

此外,为全面提升客户满意度,利用非采暖季,根据上个采暖季供热中发现的问题,制定个性宣传方案,为27个小区居民进行供热宣传及普及供热常识,发放服务手册2.3万册,现场协调处理供热疑难问题200余件,并同步受理客户的开通、报停业务,真正服务到客户家门口。

为确保客户供热诉求及时得到响应处理,对热线服务增加客服人员40名,做到客户来电接听及时、顺畅。对工单转派系统进行优化,实现掌上办公APP,与现场管家实时对接,客户供热问题及时处理、及时反馈。增派专人受理电话报停、开通及更改用户信息业务1002件,为客户推送各类温馨提示、注水通知等各类业务通告390万条,回复微信在线留言3万余条。较往年工单同比降低71.8%,工单办结率100%。努力总有回报,正式供热一个半月来,收到用户送来锦旗45面,表扬工单40多张。

责任担当 提升应急能力

作为肩负民生责任的供热企业,东泰热力始终把责任放在肩上。每年自行投资,对管网和各换热站设备进

行改造更新,根据时代发展的需要,建设更加智能化高品质的供热设施。

据了解,东泰热力公司制定年度安全生产计划,并结合公司工作实际,进行了节日期间的安全检查、春秋检及“安全月”活动。提前备足防汛物资,定期试转排污泵,加强巡检值班,做好防汛防汛工作。举办了公司级消防演练及消防运动会,提高了公司全员消防器材使用及火灾逃生技能。进行了《供热管网故障应急预案》演练,有效提升供热季供热管网故障应急处理、抢修、对外发布等综合协调能力。进行安全教育培训350余人次,进行有限空间培训420余人次,进行了2次进入有限空间的演练。结合“三创”活动每日对换热站、施工工地进行安全违章、文明施工检查,一日一通报,共检查换热站140余次,下达整改通知60多张,考核违章20多次。组织公司全员《安规》考试培训,全部达到合格标准。开展了“当好主人翁、三创建新功”劳动竞赛活动,积极创建无泄漏现场、无障碍设备、无违章班组。扎实推进消防工作,定期检查各换热站消防安全工作,更换新增87个干粉灭火器。

积极整改安全隐患,根据上个采暖季统计梳理的设备缺陷,编制了本年度检修技改计划,对隔压站和78个直管换热站进行了常规检修,完成了年度检修技改663大项,清理换热站69台板换9700余平方米,清理换热站除污器201台,更换损坏及出力低下的水泵50台,消除老旧管网锈蚀泄漏580余处,更换锦屏家园、西蒋峪等换热站5台效率较低的板式换热器;完成185个换热站新增计量表计107套,改造维修225套,对解放东路隔压站4台循环水泵进行了大修,清理隔压站板式换热器7800平方米,可确保供热设备安全运行,提升供热效果。另外,作为今年公司重点工程之一的解放东路隔压站东线改造提升项目,也于10月15日顺利完成施工并调试无异常,已投入正常运行,提升鼎秀家园、西江华府供热质量,有效改善雅居园、草山岭等小区的供热效果。

学习先进供热单位数据平台建设经验,统筹安排规划,按照东泰热力“着力强化供热精细化管理,实现供热产业从开拓型发展到精细化管理的转变”要求,成立“智慧热网信息平台建设”项目部,多次召开研讨会,制定了智慧热网信息平台建设方案及技术规范要求,现项目正在推进实施中。

今年11月13日,在2019—2020供热

季开始前,华能黄台电厂组织开展市民开放日活动,面对面了解用户的真实问题。

榜样力量 彰显东泰精神

12月20日下午,第二届济南“公共服务榜样”颁奖典礼举行,得到市委、市政府以及社会各界的高度认可和评价。

经过专业、客观的甄选,济南东泰热力有限公司马栋获得“公共服务行业建设标兵榜样”,王磊获得“公共服务行业技术能手榜样”,徐丕波获得“公共服务行业功勋人物榜样”,客服中心获得“公共服务行业先进团队榜样”。马栋、王磊、徐丕波、耿莉、竺建忠、袁健及客服中心分获“最美东泰人”荣誉称号。

服务有温度,民生有宽度。东泰热力的这些优秀典型榜样人物,虽普通,却在岗位上出彩、工作中出色。他们为济南东部城区的8万余户居民提供优质的供热服务,为实现广大人民群众对美好生活的向往,无私奉献和坚守。他们焕发着向善、向上、向前、向美的活力,让我们感到温暖,激励着我们前行!

本次榜样评选活动,表彰了东泰热力的榜样人物和感人事迹,提高了东泰热力的企业形象。东泰热力将会把榜样的力量发扬光大,不忘初心,牢记使命,力争成为供热行业的排头兵。

初心·使命 党员示范当先锋

不忘初心,牢记使命。东泰热力的初心,就是更好地为辖区热用户提供更加优质高效的供热服务。一个党员,一面旗帜。东泰热力为更好地服务用户,充分发挥党员的模范带头作用,党员带动群众,实现共同进步。

今年以来,东泰热力注重加强基层服务型党组织建设、反腐倡廉建设和精神文明建设,提升管理水平和服务意识,充分发挥党员的先锋模范作用和党组织的战斗堡垒作用,积极履职尽责,实现了各项重点工作的快速推进。东泰热力在全公司上下开展“服务型党组织建设”活动,制定实施“强化精细化管理,打造一流供热管理水平,党员示范当先锋”活动方案,积极开展党员示范行动,主题党日活动,围绕公司各项重点工作,坚持融入生产经营推动工作,做好党建工作与公司中心工作深度融合。全面完成年度绩效目标和上级党组织安排的工作任务。