

# 竭诚服务 温暖全城

## 合肥热电集团全力提升服务效能



小鲍流动营业厅收费进小区

### 合肥市行风政风 建设成果系列展示

□ 曹承俊

随着社会经济的迅猛发展,新形势下,合肥热电集团服务工作亟待进一步的升级跨越。一直以来,合肥热电集团想用户所想,不约定俗成,连续六年实施看天供暖,切实为居民提供供暖保障;以小鲍流动营业厅、张标专工服务队为重心,上门服务、志愿服务、延伸服务等服务方式多管齐下,充分显示了公用事业企业单位的社会担当。在问政合肥后,热电集团将加大服务工作的推进力度,加快服务工作的完善速度,以两大服务品牌为施力点,以打造延伸服务为突破口,继续深化和升华集团“服务创造价值”的服务理念,将“服务社会,造福民生”的企业宗旨落在实处。

### 温暖温馨 微笑天使带来春的温度

何意百炼钢,化为绕指柔。在工作岗位上,小鲍流动营业厅的成员们始终都带着让人温暖的微笑,为寒意刺骨的冬日里带来了春的温度。队伍的53人里有34人均为女性,可谓一支不折不扣的“娘子军”,巾帼不让须眉,每年冬供时期她们深入全市67个供暖小区,为近5万户居民开展上门收费、咨询及特殊对象服务活动。为造就高素养的职工队伍,小鲍流动营业厅还开展了服务礼仪培训、普通话培训、女性形象打造培训等活动,以女性特有的温柔和执着化解工作上遇到的一个又一个的难题。

对于她们而言,赢得群众满意是衡量工作好坏的唯一标准。她们还实现了多种服务创新。开展“上门服务日”,对老人、病人等弱势群体提供上门开通、收费、结算业务,并为他们做一些力所能及的家务,并实时更新特殊用户的名单,目前帮扶对象已有近30名,总计看望孤寡老人630余次。开通“小鲍流动营业厅”微信公众号,使用户足不出户即可第一时间知晓最新服务信息和用热基本常识,拓宽了宣传渠道。开创主题服务月活动,如举办“关爱月”、“学雷锋活动月”、“便民服务月”、“安全月”等,服务内容得到了再次拓展。

纪律是一支军队得以不断壮大昌盛的先决条件。“小鲍”队员们严格践行热电集团六大服务纪律、遵循八项公开承诺以及“12345”上门服务规范,做到责任明确,严格执行考勤、统一着装,公开工号上岗、佩戴标识胸牌,接受群众监督。对于她们而言,披星戴月、早出晚归早已成为了她们的日常。而也正是在她们的努力下,“小鲍流动营业厅”相继收获了安徽省“五一巾帼标兵岗”、“巾帼建功先进集体”、“青年文明号”、“青年文明号标兵”、“十佳江淮志愿服务”优秀志愿服务集体等荣誉称号。



张标服务专工服务队进小区驻点服务



进小区服务为用户排忧解难



小鲍流动营业厅队长鲍瑾在服务用户



金源热电厂区

### 专业专注 过硬技术化解“疑难杂症”

即使是庖丁,解牛之时也需要称心如意的利器。对于热电集团而言,“张标专工服务队”就是这样一把得心应手的“利刃”,专门破解维修上所遇到的技术难题。这批服务意识一流、服务技术一流、服务态度一流的维修专工队伍,自成立以来,提高了上门维修服务的及时性和首次服务满意率,减少乃至杜绝了一次上门服务不能彻底解决问题的现象。现有成员20人,在集团公司15个统管居民小区进行驻点服务,现场接受用户咨询、报修服务,确保了服务的及时高效。在小区进行驻点维修服务的同时,张标专工服务队还为用户家中的供热设施提供入户检查登记,为用户提供疑难解答、报修处理等服务。

为了缓解热电集团冷热线962666的占线情况,最大程度满足热用户需求,张标专工服务队还开通了五部专工服务热线,24小时不间断接听用户来电报修、咨询。截至2015年初,共接到报修、咨询等各类电话8000余次。同时,张标专工服务队还与“小鲍流动营业厅”强强联合,自2012年至今携手展开了一系列的驻点服务联合行动,接受用户报修、咨询以及现场收费服务,收效显著,大大提高了服务效率。还与26家特殊用户签订了“冷暖在心”服务协议,由专工带头免费为这些重点用户提供上门服务,帮助老弱病残等特殊用户,及时解决用户供暖、制冷期间出现的问题。

经过多年的服务探索与实践,专工服务在驻点服务的基础上,已覆盖小区52个,共为用户提供服务10000余次,首次服务满意率高达99.99%。专工服务队的优质高效服务深得广大用户肯定,先后获得锦旗、书信、电话等各类表扬近500余次。专工服务队的过硬技术与卓越服务得到了充分验证。

### 便民利民 延伸服务指引服务方向

一方面增加核心价值,一方面挖掘服务深度,这也正是延伸服务的主要做法。热电集团作为公用企业,也正逐步为自管小区提供延伸服务。今冬供暖,由两名高级专工带队,“张标专工服务队”就开展了送技术进自管小区活动,为自管小区的供暖提供技术保障。目前,自管小区用户新加坡花园城与望湖城小区已被纳入活动范围之内,后期活动范围将持续扩大,囊括更多的自管小区。在新加坡花园城,专工经精心检查后,为用户提出了更换板式换热器、将自控系统改为无人值守系统等合理化建议。在望湖城小区,专工建议完善站房无人值守控制系统配套基础设施,加大二次管网失水排查力度,并统一各小区二次网的供水温度,定期保养供暖系统。“张标服务专工服务队”将一如既往地提供无偿技术支持。为此,望湖城业委会对于其高效服务给予了高度赞扬。

同时,自2016年始,热电集团将每年设立1000万专项维修资金,逐步对自管小区历史遗留问题进行排查、解决;将每年9月设为“自管用户服务月”,划定片区、责任人,通过走访、现场勘查、回访等方式,进行优化服务普查、升级;每年对自管小区物业维修人员进行专业培训,提升其管理、服务技能;组织专工队伍,专人负责、分区包干,协助并监督物业或产权单位制定和实施管理、服务方案,并告知用户。热电集团将多措并举,齐心协力,以坚定的信念与无畏的勇气,彻底解决目前自管小区所存有的的一切供热难题,竭其所有,温暖全城。