

今冬供暖本周六正式开始 泰山城区热力公司将24小时在岗待命



公用事业之窗

进入11月以来,泰安市气温一路走低。自5日开始,供暖进行热态运行调试。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,试运行将一直持续,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,泰山城区热力公司温暖热线96009966、6263136将开始24小时供热服务,接听供热客户电话咨询。目前,温暖热线接线人员已经全部准备就位。

全面做好设备检修、技改及老旧管网改造工作。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150余项;9月中旬,供热主管网及各小区打压注水工作陆续展开,10月底开始冷态试运。完成博阳路、万官大街、高铁桃花源路、天平北大街等道路5000米供热管道的敷设,高铁和园、润丰园等30余个小区供热二次管网、换热站建设全部完成。

提升供热服务质量,打造“暖到心”服务品牌。泰山城区热力公司严格按照市委、市政府“贴心代办、一次办好”要求,重新梳理业务办理流程,压缩办理时限。继续实施收费延时服务,连续三年在收费期将营业时间延

长到19时,每天营业时间达到11个小时;继续与12345合作,设立热力专席,通过三方通话方式第一时间解决用户问题;在微信、支付宝、手机银行、网上银行等线上缴费渠道全部开通的基础上,对营业大厅POS机进行升级,实现了柜台扫码缴费。

强化安全保障措施,健全供热应急预案体系。泰山城区热力公司严格执行应急预案,做到人员队伍、物资设备、技术方案“三到位”,抢险应急服务队伍备品备件准备齐全,抢险车辆、人员供暖期24小时在岗待命。实施分级管控和隐患排查安全生产双系统达标,加大供热安全隐患排查和整改力度,共组织安全生产隐患排查10余次,查出的20余项安全隐患也完成了整改。

科学制定切实可行的供热热源调度运行方案。泰山城区热力公司针对今冬实际,通过认真分析,制定各热源调度运行方案。同时,根据天气气温变化和往年供热消耗,通过精准计算,确定城建热电、大河热电、东区热源启动情况预案,明确各热源启运时间节点和运行工况。

在全力保暖的背后,正是热力人坚守在工作一线,构筑起了今冬供暖保障的防线。在工作中快乐着,在奉献中美丽着,以实际行动践行“诚信服务,温暖万家”的服务宗旨。



泰山城区热力公司零距离服务获好评

随着今冬供暖的临近,供暖服务备受市民关注。“您好,女士,有什么可以帮您的吗?”“我想资讯一下我的热费问题”11月6日,在泰山城区热力公司客户服务大厅内就听到了这么一段对话。

只见泰山城区热力公司客服中

心工作人员范慧接待了这位腿脚不太方便的用户,在她的耐心询问下,终于了解到整个情况。该用户是一名低保用户,在2016-2017采暖期享受低保待遇,今年她在缴纳热费的时候,她发现她比邻居热费高,所以找到了热力公司。热力人范慧在跟部门

领导反映了问题后,经过查询对比,该用户的邻居在2016-2017采暖期先按正常缴费,后补低保手续,所以存在差价费用。范慧蹲下身耐心的跟该用户解释,用户在了解了情况后,及时的缴纳了热费并连忙称赞热力公司的服务暖人心。

像这样的例子在泰山城区热力公司客服大厅还有很多,这一声声的称赞背后,都是热力人暖到心的服务精神。他们说:责任所在,义不容辞。他们会继续用诚信服务、温暖万家的宗旨温暖着千家万户,为泰城的温暖冬天奉献自己的一份力量。
(客户服务中心)

