

热力员工献真情 优质服务暖人心

本报记者 石媛媛 张冬



管道。

市绿源热力有限公司工作人员在小区内检修

气温上升、天气渐暖,漫长的冬季正在离我们越来越远。2011年至2012年这个冬季,为了保证集中供暖,我市几家供暖企业开足马力,温暖着人们的房屋,使我们在

这个寒冷的冬季过得温暖而舒适。市绿源热力有限公司就是这样一家企业,在2011年集中供暖开始前,该公司切实抓好供暖软硬件建设,一方面对设备进行维修和

改造,另一方面从软件设施上集中进行整改,为冬季供暖打下基础。集中供暖开始后,该公司采取了分片包干、集中服务等方法,将供暖小区分为8个片区,派服务人员

进驻小区,全力以赴解决用户报修问题,确保正常用热,并针对往年报修电话3681088有时打不进的现象,除对报修中心升级和改造外,又为8个片区各设一部报修电话,方便用户报修,收到了显著效果。为进一步拓宽用户报修渠道,该公司还建立了绿源QQ群、完善了公司网站、与新闻媒体结合在采暖季设立《温暖热线》专栏,方便群众报修和投诉,并挤出有限资金,投入200多万元建设厂区双回路供电线路,保证供暖正常用电,这些措施的实施保障了集中供暖的平稳运行。

在落实民生工程、为民办实事上,该公司为龙源湖、太极景润、新河等8个小区近3000户居民的热表表箱和铝塑管连接管进行了改造,有效降低了用户的报修率,还积极发展新用户,2011年新发展供热面积50万平方米,发展小区或单位用户主要有锦江现代城、儿童福利院等。其中居民用户3040户,

面积42.6万㎡;单位用户11家,面积7.4万㎡。

在提供供暖服务的同时,该公司开展短信群发业务,让用户第一时间掌握供热信息;投资8万多元制作宣传短片,在政府机关、各大医院、商场、公司服务大厅等地播放;印制《用户服务手册》和宣传单,免费向群众发放,大力宣传供热知识和政策,还与新闻媒体互动,及时报道集中供热新动向。

今年是我市加快建设中原经济区经济转型示范市的关键一年,市绿源热力有限公司总经理张智在接受采访时对记者表示,2012市绿源热力有限公司年将一如既往的做好关系千家万户的集中供暖大计,重点做好新增便民服务区建设,改造供热设施以及向市政府争取资金建设大型设备库和反渗透制水设备等工作,为我市的经济转型作出应有的贡献。

嘉宾访谈



张智在接受采访。本报记者 摄

近日,就冬季供暖和非采暖季的维修工作,市绿源热力有限公司总经理张智在接受记者采访时表示。

市绿源热力有限公司成立于2003年12月,隶属于市建委管理,主要担负市区龙源路以北、人民路两侧新城区及塔南路以西、货运铁路以南、普济路两侧老城区的冬季供暖,公司总设计供暖能力为550万平方米,供热管网总长度47.7公里。截至2011年底已发展供热面积537万平方米,其中居民用户34171户,合计面积473.6万平方米,全部采用一户一表计量收费方式;发展单位用户40家,采用按面积收费方式。

“在这个采暖期,我公司制定了切实有效的措施。通过开展创先争优、解决三不问题、技术培训和法制教育等活动,提高了职工专业技能,转变了作风,强化了职工的服务意识和职业道德建设。特别是在供暖初期、用热高峰期及春节期间制订了应急预案、增加服务人员和维修车辆,建立应急抢修队伍、储备应急物资等一系列强化服务的措施,全力保障了整个采暖期的供暖安全。”张智说。

“从今年3月份起,公司的工作将转入非采暖期,为了搞好2012年冬季的集中供暖,解决去年冬季供暖出现的问题,我公司将做好以下工作:首先要搞好基础建设工作。”张智介绍到,“制订好非采暖季的维修计划,精心对厂区及所有小区供热设施进行全面检修和保养,提高设备完好率和使用率,为冬季供热打好基础,并督促庭院管网存在问题的小区抓紧进行整改,以保证居民能够及时用暖。”

谈起下一步工作,张智说,“在为民办实事方面,公司将在供热能力允许的情况下,继续发展新用户,今年计划发展供热面积40万平方米,使更多的居民使用上集中供热;义务为用户进行热表清洗等工作,为提高冬季用户用暖质量奠定基础;开展民生直通车进社区宣传和活动,征求群众意见,解决群众遇到的供热实际问题;拓宽与用户的联络方式和渠道,参与行风上线、举行用户座谈会、进行问卷调查等活动,加强与群众的沟通和交流;加大宣传力度,做好集中供热宣传工作,让更多的居民了解集中供热;增加管网互动,与焦作日报社联合,使公司网站和焦作日报网络联合互动,增加居民与公司的联络渠道,方便居民与公司进行联系和沟通……通过这些措施,公司一定会在2012年的采暖期为市民做好各项服务,争取让我们公司的所有用户屋暖、人暖、心更暖。”

网友杂谈

真心服务 温暖用户

网友【泉水叮咚】:每年的冬季,市绿源热力有限公司都会根据天气变化及时送供,而且温度也很适宜。每个冬天我们全家过得很温暖、很舒服,我真的很感谢热力公司。

网友【绿萝仙子】:春节期间,我家的暖气供暖出现了问题,我抱着试试的心理给市绿源热力公司拨打了电话,没想到该公司马上派人来我家进行了维修,通气正常后又补办了相关手续。我觉得这样的工作程序和工作效率非常人性化,让用户的心里也觉得很温暖。

网友【星星如我心】:因为家里的暖气问题,我给供暖公司打了一

个电话,技术部门有一个男同志非常认真耐心地对我陈述的问题进行了解答,并且还很详细地告诉我暖气片不热的原因及解决办法。供暖公司工作人员的服务态度让我觉得很满意。

网友【土豆】:我们小区刚建成时,小区庭院供热管网就出现漏水、管道压力不足的情况,导致不能保障正常供暖。此后,市绿源热力有限公司连续3年给我们小区物业公司下发整改函,要求尽快对小区庭院供热管网进行整改,虽然供暖推迟了几天,但是人家尽了最大努力,我们很感谢他们!

网友【小棉袄】:年前有段时间我们小区的暖气不热,经过检查才知道,是由于管道堵塞造成的。我们拨打了市绿源热力有限公司的维修电话后,维修工人很快就来到了现场,从早到晚地忙着疏通管道,不嫌脏不嫌累,身上被水淋透了,也没有抱怨过。他们的敬业精神真的让我们很感动,值得表扬!

网友【子君缘】:市绿源热力有限公司的工作人员在采暖季义务为我们进行热表清洗等工作,为提高冬季用户用暖质量奠定了基础。我们非常满意。

提出建议 更好发展

网友【皮皮】:总体来说,我觉得市绿源热力有限公司的供气和服务还是很不错的。但是我认为要让居民百分之百满意,就必须做到让有限的资源得到最大的利用,供暖方法也应灵活多变。这也是做好供暖服务的关键。

网友【爱之源】:我是老城区的居民,希望各有关部门能够积极协作,早日让我们用上暖气。

网友【小爱】:我了解到今年市绿源热力有限公司在服务用户上下了很大工夫,也做了不少工作。我们是比较满意的,希望好的制度



市绿源热力有限公司领导在非采暖季到民生工程现场指导工作。王洪波 摄

和好的服务能够长期坚持下去,让大家用得放心、用得舒心。

网友【老夫子】:近些年来,一进入采暖期,就有个别用户频频盗用暖气管,影响了供热效果,侵犯

了其他用户的权益。所以我希望热力公司能联合有关部门,平时多向用户宣传有关知识、常识,并能够严厉打击这种不道德的行为。



招商引资,项目建设成效显著



化工镇党委书记杨东方(右二)向贫困群众送温暖、献爱心

综合实力迈上新台阶

孟州市化工镇坚持工业强镇战略不动摇,紧紧抓住建设中原经济区的有利时机,通过优化服务、打造环境,促进了经济全面协调可持续发展。全镇经济持续保持强劲增长势头,工业总产值从2005年的13.6亿元增加到2011年的22.5亿元,年均递增22%;财政收入从2005年的94.6万元增加到2011年的377.7万元,年均增长100.9%;新上500万元以上项目43个,引进外来资金12.67亿元,并在西部工业集聚区新建标准化厂房1座,鸿基牧业、海纳川、众和纸业、瑞盈生物、德葛净水等一大批大企业项目先后落户化工镇,全镇工业化进程明显加快,经济增长能力进一步增强。

农业结构调整迈出新步伐

该镇连续两年实施了农业综合开发项目,共计投资1500余万元,新打机井293眼,铺设地理管道90公里,对全镇2万余亩土地的基础设施进行了全面改善。积极推广农业新技术,引进新品种,加强科技培训,农业综合生产能力有了进一步提高。共发展农民专业合作社32家,并以农

民专业合作社为龙头,积极引导群众发展特色农业,有效促进了农业增效、农民增收。

新农村建设打开新局面

美德旺农居乐园、龙首小区建设、镇文化中心建设、原拖站、机械厂改造等一批工程的实施,改变了镇村形象,完善了镇区功能。“四有一落实”制度不断健全完善,认真开展农村环境卫生集中整治活动,农民居住环境得到进一步改善。每年举办的联村农民运动会、“孝贤评选”和农民戏曲大赛活动,极大地丰富了农民群众的精神文化生活,弘扬了健康向上的社会

风气。

和谐社会建设取得新成效

该镇不断加大矛盾纠纷排查化解力度,把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,集体上访、越级上访案件明显减少。加大对企业、交通、食品、消防、学校等安全隐患的排查力度,加强安全生产监管,安全形势持续稳定。深化“平安化工”创建活动,加强社会治安综合治理,大力宣传法律法规,依法处理信访案件,2009年、2010年该镇连续两年被焦作市委授予“平安建设AAA级乡镇”和“平安建设AAA级示范乡镇”荣誉称号。

各项社会事业取得新进展

该镇大力发展社会各项事业,集中力量为民办实事、办好事,让群众共享发展成果,完成了贺庄、中化、西孟、海头、南开、横山、石井、刘庄至石井等道路硬化工程26公里,方便了群众的出行和正常生产生活;中招成绩一年一个台阶,连续多年位居孟州市各乡镇之首;完成了镇中心卫生院门诊楼改建工程,改善了群众的医疗条件;完成了镇两所敬老院改造工程,对取暖设施进行了完善,五保集中供养率达到80%。

搭好服务建设台 唱好工业经济戏
念好特色农业经 吹响新型社区号

2012年工作目标

财政收入增幅35%以上,努力突破500万元大关,固定资产投资实现3亿元,招商引资实现1亿元,人均收入增幅10%以上,二三产业增幅均超过20%,社会大局保持平稳。

着力加快工业经济建设步伐。紧紧把握中原经济区建设宏观调控政策,趋利避害,进一步优化环境,打造服务品牌,以鸿基农牧、晶锐微粉、恒瑞冷暖等新上企业为依托,重点吸引科技含量高、投资规模大的项目,拉长产业链条,扩大规模,确保2012年引来一个亿元项目入驻产业集聚区。

着力推进特色农业发展。进一步深化农业结构调整,推动土地快速合理流转,依托鸿基牧业、巨龙特色农业合作社、化工镇土地流转中心、广惠示范园等农业龙头企业和合作组织,加快特色种养业及生态旅游业的发展,通过拉长产业链条,进一步提高农副产品的附加值,形成经济发展、农民增收新的突破点。

着力推进城镇一体化进程。按照“因村制宜、因地制宜”的原则,以海头村龙首小区为试点,科学谋划,合理布局,再开工一批农村社区建设项目,加快农民进城落户步伐。加大镇区开发力度,加快原拖拉机场、机械厂的开发进程,运作镇政府临街楼开发建设,促进镇区人流物流集聚,推动消费升级,壮大第三产业。

着力保障和改善民生。从群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手,加大工作力度,落实好各项惠农政策,使农村交通、教育、医疗、卫生、社会保障等得到全面改善,让人民群众切实享受到发展带来的成果。

着力创新社会管理。通过党群共建,干部带头,强化村两委周一例会制度、轮流值班制度、党员学习制度;进一步完善矛盾纠纷排查化解工作机制,加大矛盾纠纷化解力度,将不稳定因素消除在萌芽状态;强化科技创新,提高技防水平,大力推进社会治安防控体系建设,实现党的建设与和谐社会共建共赢。



新型社区建设效果明显

化工镇党委书记杨东方、镇长李建军携全镇干部群众热烈祝贺市十一届人大四次、市政协十二届五次 会议胜利召开