

全身心服务群众，多举措保障供热

青岛金泉热力公司优化服务、夯实检修，确保冬季供热“暖到家”

城市发展日新月异，面对城市的迅速发展变化，青岛金泉热力公司不忘初心，牢记“用心专注，温暖到家”的服务理念，多措并举，不断优化服务，把供热优质服务工作提高到了新水平。青岛金泉热力有限公司隶属于青岛能源集团，主要承担着平度市东部新区企事业单位、居民小区的供热任务，公司始终把提升供热服务质量这项民生工作作为重中之重，简化程序方便群众，提升品质保障供热。以不懈努力诠释岗位职责，以一流服务温暖千家万户，坚持问题导向，以群众满意为中心，把优质供热的各项工作落到实处，补齐服务短板，打造一流供热服务品牌，让群众温暖过冬，满意过冬。

同企通办，“一站式”服务

近年来，青岛能源集团着力在优化综合服务、促进多元业务等方面下功夫，“一站式”综合服务营业厅的建设进一步扩大了便民服务圈的辐射范围，方便百姓“面对面”办理业务，让用户享受到更加便捷优质的“暖到家”服务。

根据山东省《关于在水气暖等市政公用行业开展“四办服务”活动的指导意见》要求，能源集团全面实行“网上办”、积极推行“一站办”、深入开展“贴心办”，建立了网上营业厅、线下实体营业厅，实现线上、线下“同企通办”，始终坚持以用户为中心，解决用户关心的“为难事”，多做群众满意的“方便事”，消除群众担心的“烦心事”。

金泉热力依托“青岛能源集团微信公众号”，全面落实“一站式”综合服务，推进能源服务“网上办、指尖办、一站办、一窗办、一次办”的创新和实践，用户到金泉热力客服中心可跨行业、跨区域、跨业务、一窗办理燃气、供热和便民收费等业务，切实让用户“少跑腿、多办事”。

供热服务，节能环保两手抓两手硬

今年，金泉与6家社区党支部签订“街企共建”协议书，累计共建社区达19家，进一步增强了“企业、社区、用户”间的协同性，畅通“企业了解用户需求，用户表达服务诉求”的渠道。金泉组织换热站工作人员深入所辖社区纾困解难，定期参与共建社区楼长会，宣传供热知识，解决居民供热难题，打通企业服务居民“最后一百米”，将便民服务链条从换热站延伸到小区、楼栋、居民身边。同时，金泉通过“三进、三讲”即服务机制进社区、服务事项进社区、服务热线进社区、讲用热安全、讲“零距离”服务、讲“同企通办”业务，实现服务模式从“被动反应式”到“主动参与式”的转型，加强社企联动，有效利用资源，打造一流营商环境，树立企业良好形象，提高服务效率和质量，提升整体服务水平，不断提升用户获得感、满意度。

青山绿水蓝天，是百姓所期盼的生活环境，更是城市可持续发展的财富。金泉作为供热民生企业，一方面加大环保投入力度，完善脱硫、脱硝技术改造，建设封闭式煤棚，新增除尘设备等，投入上千万资金进行环保治理，为平度的蓝天保卫战、环保事业做出了卓越的贡献；另一方面，金泉积极探索新能源供热模式，集合能源集团企业优势，借力清洁能源公司新能源供热的技术咨询、技术支持；与泰能燃气加强合作，探索转变企业现有供能模式。充分利用平度第二次大发展



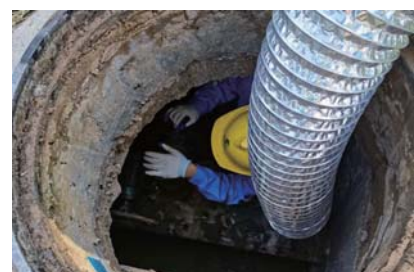
领导慰问一线职工。



设备维修。



清理沉淀池。



井室检修。

的机遇，走出一条清洁能源与传统能源互补的共生发展之路。

维护保养，为新供热季工作奠基

对于供热人来说，优化服务的同时，技术改造、供热设备的维护保养、井室管网的巡检维修、为民排忧解难等服务各项工作都要在非供热季完成。尤其是在重点热源建设、技改大小修项目管理、不达标用户解忧等工作上，只有非供热季多流汗，才能为新供热季工作奠定坚实的基础。

烈日炙烤过的沥青路面散发着灼人的热浪，闷热黏腻的空气让人有些透不过气，但却丝毫没有阻挡换热站检修人员的步伐。在市区的各个路段，星罗棋布的热力井室里有热力人忙碌的身影。他们常常要冒着高温进入井下清理井内垃圾，对阀门进行保养、除锈、刷漆等工作。在狭小的空间内全是纵横交错的管道，除了高温，他们还要忍受井内蚊虫的疯狂叮咬和井内与化粪池、生活污水相通刺鼻的气味。井室改造、站内机组一、二次网过滤器清洗、潜水泵检查、用户解忧、技改、单元阀门检修、清洗板换等等各种大小修计划，换热站职工用行动践

行“冬病夏治”。

在非供热季的锅炉维护中，清灰工作是其中一项重要的内容。“炉膛燃烧会产生许多灰尘在烟道拐角处、省煤器、空气预热器、水冷壁沉积，如果不及时清理，一方面会堵塞烟道，影响锅炉正常运行；另一方面会降低炉体导热，影响烟气热量回收。从炉膛、省煤器、到预热器、再到烟道，每一个部位都需要供热工人一寸寸清扫出来，正值盛夏，锅炉房内气温接近40摄氏度，面对“烤”验，金泉供热站职工义无反顾，奋战在工作一线，与夏日高温进行着“斗争”。

厉马秣兵，全力奋战供热一线

“工欲善其事，必先利其器。”检修维护工作的好坏，会直接影响到供热设备在供热季运行的安全和稳定。每当供暖期结束，金泉热力都会抓住时机，以设备无缺陷运行行为切入点，严抓设备运行管理，对各项设备进行检修保养，确保下一采暖期的安全平稳。

走进金泉供热站，热浪扑面而来，金泉的职工们却每天都闷在这个“桑拿房”里。他们在三十多摄氏度的高温天气下，检修设备，吹不进凉风的作业环

境，厚重又不可或缺的安全防护，他们的额头缀满汗珠，随着检修动作坠落地面；他们身着雨靴，在沉淀池、苛化池内清理淤泥，忍受着池底的浊气，于绵绵淤泥中谨慎落脚，一次次地挥舞铁锨直至清理出方寸间的光洁。

高温天气，酷暑难耐，但是青岛金泉热力的领导并没有忘记一线职工们。公司领导班子高度重视一线职工的人身安全，亲临现场送关怀，丝丝清凉沁人心。公司上下更是加大了防暑工作力度，采取一系列有效措施，保证一线员工的身心健康和检修工作的顺畅进行。盛夏高温，青岛金泉热力公司的职工们忙检修、忙解忧、忙改造，冒着酷暑活跃在供热站、换热站和用户家中，用高度的责任心与高温天气作斗争，全力奋战在供热的第一线。

金泉热力客户服务电话：87335200，24小时在线，为您提供全天候温暖服务。

通知：2020-2021供热季即将来临，金泉热力自9月1日开始收取供暖费用，办理停热，恢复供热的要在10月16日前完成申请。今年，金泉与街道派出所联合执法，加大偷用热稽查力度，切实保障居民的权益。

监督电话：87336300

郭旭平 朱婷婷 郭巧玲