



市民送来锦旗。

泰和热力 让供暖更有温度

供热公司收到一面面锦旗背后

冬季供热事关百姓冷暖，是政府高度关注的民生工程。面对突如其来、多年不曾出现的持续极端低温天气，泰和热力公司站在保民生、保稳定的高度上，全力承担社会责任，积极回应民生诉求，在解难题、暖人心上下功夫，用实际行动彰显责任担当，把这项民生实事、暖心工程做到百姓心坎上，收获了一面面锦旗和市民的点赞。

封感谢信，是一份沉甸甸的民心，是对泰和热力供热质量和供暖服务的高度认可，是赞誉，更是责任。

泰和热力所供区域为东部城区，面临“两旧”“两高”“一风险”（即老旧小区占比最高、老旧管网最多；失水率最高，综合能耗最高；管网老化导致安全运行风险高）的特殊实际。面对重重

老旧小区多

面对行业性困难和“两旧”“两高”“一风险”的特殊实际，泰和热力的压力更大、责任更重，但通过加倍的努力和更大的牺牲，确保了社会职责的有效发挥。

泰和热力供热区域70%以上为老旧小区，大多为上世纪八九十年代的非节能建筑，墙体没有保温或保温性能差，且很多居民楼不符合现行采暖设计规范标准，热耗是节能建筑的1.5倍以上，导致供热消耗极大。特别是在持续的低温天气下，有些老旧小区尤其是没有

困难，泰和热力始终将履行好社会职责放在首位，始终将百姓冷暖放在心中，秉承“您用热，我用心”的服务理念，最大限度通过后天努力弥补先天不足，用细致周到的“软服务”带动供热质量的提升。近几年来，泰和热力狠抓用户服务，把“等用户上门”变为“送服务上门”，把“用户要我办”转变为“我为用户办”，把贴

外墙保温措施的老建筑散热量会逐渐加大，致使老旧小区个别用户无法保持舒适的室内温度，特别凸显的是楼栋的边角、顶底户型和周围报停户比较多的小区，即使公司大幅提高供热温度，还是会出现个别用户暖气片很热而家中不热的情况。

除了老旧小区多，管网老化也极为严重，90%以上管网运行超过10年，还有的近40年。这些老旧小区和管网很多都是按照政府蒸汽管网退城、替代关停燃煤锅炉、整合社会换热

站、解决老旧小区供不上暖等要求而接收的，绝大部分都没有配套费收入。在此情况下，泰和热力勇于承担社会责任，靠贷款完成民生工程，但也加大了经营压力。不仅如此，泰和热力接收的老旧管网老化严重，跑冒滴漏频繁发生，失水多导致补水加大影响供热效果，而且建设时的标准和规范远低于目前标准，管壁变薄，承压能力脆弱，寒冷天气下或者管网提温时极易发生泄漏风险，给供热安全运行和用户服务带来极大压力。

心服务送进居民小区、送到用户身边，用主动服务态度来提升用户满意度。在服务保障机制上，畅通诉求渠道，优化受理流程，建立联动机制，严格实行“首问负责制”“半小时到位制”“半小时回音制”“用户回访”等服务制度，切实解决供热实际问题，上门服务率达到100%，用户反映问题做到日清日结。

承压显担当

面对实际困难，泰和热力不等不靠，竭尽全力提升供热水平，特别是本供热季成功经受住多年不遇的持续极寒天气的考验，整体供热形势平稳，用户满意度大幅上升。

全力备战非供热季，为供热季平稳运行奠定坚实基础。上个供热季刚结束，泰和热力就立即投入到备战工作中，系统优化、设备及管网检修、业务及服务培训、用户问题解决等工作进入到落实“快车道”，在最热的季节通过挥洒汗水，让寒冷的冬天更加温暖，让用户家中更有温度。特别是克服资金压力，对运行17年、老化严重并存在重大安全隐患的明清街主干道高温水管网进行更新改造，确保了群众安全和覆盖区域40多万平方米用户的安全供热。

昼夜不停、用心服务，成为供热季全体泰和员工的真实写照。今冬供热季11月份较去年温度低4℃，12月份更是遭遇多年不遇的持续极寒天气。面对困难，泰和热力充分发扬不怕吃苦、攻坚克难的精神，通过加倍努力弥补先天条件不足，全心全意为用户家中温暖保驾护航。为了确保供热效果，精心组织专人日夜巡检，全力组织连夜抢修，确保老旧管网出现问题第一时间抢修恢复，尽最大努力保障管网安全运行；还有很多人日夜坚守在工作岗位上，第一时间上门处理用户问题，哪怕是寒冷深夜和大雪纷飞；为了让用户家中更加温暖，泰和热力打破行业通行做法，主动、靠前帮助处理用户产权责任内的问题，仅帮助用户家中排气、处理漏水以及清洗过滤网就达数千户；面对极寒天气以及老旧小区建筑散热快的实际，泰和热力在管网运行安全范围内提高供水温度，管网负荷达到极限值，还为近100栋老楼加装单元挡风帘、封堵破损窗户以提高保温效果；供热至今，泰和热力全体人员不管多晚，用户问题处理不完不下班，确保问题最快时间处理并日清日结。通过不懈努力，今冬供热形势整体平稳，供热效果和用户满意度呈现“双升”，极寒天气下用户家中也暖意浓浓。

供热社会责任没有止境，供热用户服务更没有终点。泰和热力始终不忘初心，牢记使命，以高度的社会责任感和担当精神，全力以赴，克服一切困难，尽最大努力保障群众安全温暖过冬。泰和热力也将更加用心用情服务，为了满足群众对美好生活的向往和追求而不懈努力。

大众日报淄博融媒体中心记者 李进军 通讯员 马丽莎

一面面锦旗

作为与千家万户取暖息息相关的供热公司收到用户的一面面锦旗和感谢信，不免让人感到好奇。

“喂，你好！我是咱辖区的用户，我家里的温度不太高，我还是一位老人，暖气我也不懂，现在天气越来越冷了，我该怎么办啊？”接到电话的泰和热力五分公司张文瀚师傅，一边安抚用户的情绪，一边安排时间，第一时间去用户家了解情况。通过对屋内屋外仔细排查，并与用户进行交谈，发现用户球阀损坏，处于半开的状态，同时家中暖气常年未冲洗导致内部存在堵塞处。体会老人焦急的心情，张师傅当即决定为老人义务维修。经过一个多小时的努力，用户家中的温度有了明显提高，老人看着师傅们忙碌的身影，感动地说：“累坏了吧，谢谢你们，辛苦了！要是没有你们，我也不知道该怎么办了！”

打开张师傅的通话记录，你会看到“三宿舍王大哥”“兴业李大爷”等这些他帮助过的用户。“每年冬季供暖时，我的手机从来不敢关机，24小时随叫随到，用户有需要就必须第一时间到位。”张师傅表示。近日，三宿舍小区的居民代表将一面“情系用户 专业服务 暖心”字样的锦旗送到张师傅的办公室，而这也是他今年收到的第3面锦旗，他用实际行动诠释了供热服务“暖身”又“暖心”。

截至目前，泰和热力已收到23面锦旗、3封感谢信。

一面面锦旗、一封

