2018.12.24 星期一
编辑、组版/宜兵 生活日报

网格化供热服务 让暖气流遍老旧片区

“热电进社区 暖事暖心办”:锣对锣,鼓对鼓,供暖问题搞清楚

热电进社区 暖事暖心办

□记者 于洋 实习生 解晓东

生活日报12月23日讯 21日上午,市中区普利街绿地中心,济南热电“热电进社区,暖事暖心办”社区活动第四站在此举行。与往常一样,济南热电又和用户代表们坐到了一起,锣对锣、鼓对鼓开诚布公地探讨各类供暖问题。

这样深度的座谈会,已经持续了四周,济南热电也组成“特别温暖小组”,并由主要负责人亲自督导,着手解决大大小小数十件供暖问题。

政企协同让老旧片区全热起来

北坦街道办的党工委书记孙启明已经在北坦工作7年,对辖区很是熟悉,“北坦社区地处道路交汇地段,交通拥挤,辖区内多为老旧小区、开放式小区,且外来务工人员以及小商小贩相对集中。”孙启明说,冬季供暖工作是基层一项重要的民生工程,也是他在北坦七年来引以为傲且受到百姓认可最大获得感的一项工作。

“北坦社区现已实现供暖全覆盖,这与我们街道和热电明湖分公司协作实施的社区网格化服务密不可分,通过网格后台的大数据支持,我们将整个北坦社区细分成26个服务网格,每个区域都有各自的特点,我们为每个服务区域指派相应的分管工作人员,热电公司指派相应的对接人员,根据各个区域特点,问题被逐个击破,最终实现供暖全覆盖。这是一个在时间、空间都跨越很长战线的服务工程。”孙启明感慨道。

网格化服务带来高效供暖响应

网格化服务带来的好处还有很多。北坦片区用户代表宋女士补充了两个细节。

“一是北坦北街87号院。这里的建筑是1998年建成的,建筑年代距今已有20年,院内各项基础设施都很落后,该区域最显著的问题是老龄化严重,热电公司在服务过程中派出一支专门的队伍,就老年人行动不便的问题,几乎承担了一切跑腿工作,受到居民的一致好评。二是位于三孔桥街的‘三栋楼’。这‘三栋楼’紧靠主干道,非常拥挤,并且存在户型多样,一直以来都是社区老大难问题。在达成供热统一意愿之后,热电公司的工作人员从开始施工到实现通热只用了一个月时间,如此工作效率让我们都感到惊讶。”宋女士说。

活动最后,北坦街道与热电明湖分公司共同在座谈会上见证了“社区网格供热服务中心”的揭牌仪式。“社区网格化服务这条道路,我们一定会坚定不移地走下去。”济南热电明湖分公司经理马建国说。

此外,在新加坡工作15年的外籍华人韩女士也在座谈会上表示,她回国创办的幼儿园位于领秀城社区,开办初期并没有实现通暖。在得知这一消息后,热电工作人员主动对接,在短时间内高效完成了幼儿园园区供暖工作,解决了孩子们的大问题。“如果没有政府企业的作为和担当;如果服务不能细分、细化、下沉的话,不可能这么及时解决。”同时她作为智慧国度归来的外国友人,建议热电实施智慧供热,将供热带入“健康、低碳、环保”的一键开启时代,走在行业前列。

北坦街道和济南热电共同揭牌“社区网格服务中心”。

相关链接

济南热电提醒:

暖气设备出问题建议找专业队伍

座谈会上,居住在领秀城社区的市民代表袁女士反映,她所在的楼出现暖气设备老化的现象,影响正常冬季采暖,有的邻居就近找了私人施工队进行维修更换,效果也十分不理想。

相关负责人答复道:“根据现行的供热管理条令,暖气设备的产权在用户端,开发商在房屋建造时安装的暖气设备是何种规格、何种品牌,热电公司是不知道的,所以目前还无法做到为所有用户提供设备老化提醒,但是面对暖气设备老化的现象,可以拨打热线67812319进行反映,我们会根据物价标准,提供最专业的上门服务。对此,我们也会根据用户建议服务前置,提前与开发商对接,积极参与终端服务,让用户心理有预期,不要让老百姓不知所措,有问题不知找谁。同时我们会在后台为这部分用户建档立卡,通过短信以及上门检查维修的方式给予用户优质服务。”

同时济南热电提醒广大用户,面对暖气设备故障、老化等问题,不要盲目去找一些私人的维修队伍,在不确定专业性的前提下,可以先通知热电工作人员,在热电公司进行专业技术排查后,再做处理。