

### 办好高博会 同“新”向未来

晚秋已逝,初冬已至。近日,随着北方冷空气势力的不断增强,我市气温大幅度下降,今冬明春的集中供暖工作已成为我市群众关注的焦点。目前,市区内各换热站已按市政府要求,提前3天正式进入供暖运行阶段,新乡华电热力有限公司(以下简称“华电热力”)将继续根据天气情况和气温变化,逐步调整供暖强度,以高质量供热确保“暖流”入户,保障全市群众温暖过冬。

# 华电热力 温润新乡

□记者 崔敬  
通讯员 苗青 张蕴琪 文图



积极应对2023年~2024年采暖季

## 以高质量党建引领高质量发展

华电热力作为一家驻新乡的央企分支机构,始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,秉持以人民为中心的发展思想,将“人民至上、为民服务、为民解忧”作为思想和行动上的自觉,不断听取民声建议,加快市区集中供暖设施建设和自有能力提升,有效改善

百姓居住环境,增强社会服务意识,着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题,提高大家的获得感、幸福感、安全感。

今年以来,华电热力党支部利用主题教育和主题党日,结合示范党支部创建,狠抓“三基建设”;结合服务窗口实际情况,提出“1236”党建工作法;结合上个

采暖季暴露出的问题,深入学习同行业典型案例;结合供热服务品牌提升行动,组建青年党员技术团队,把党员先锋推上生产经营一线、难题攻坚一线;多措并举,增强员工的“为民情怀”“服务意识”“大局意识”,不断破解供暖工作中的难点、堵点、痛点,提升人民群众的认可度和满意度。



营业大厅服务有条不紊

## 万事俱备迎接2023年~2024年采暖季

作为华电热力热源侧,华电渠东发电有限公司(以下简称“渠东公司”)面临着极大挑战,如何确保供热稳定变成了需要持续探讨的问题。今年以来,渠东公司在煤炭储量和设备保养上“双发力”,主动邀请多家上游煤炭产、运、销企业,举办“党建共建强链条 电煤合作开新篇”党建共建活动,领导班子亲赴山西区域开展煤炭市场调研。通过理论联学、组织联建、难题联解、工作联动,打通产业

链、稳定供应链、衔接创新链,促使存煤水平稳步提升,保障冬季用煤安全、储量稳定。

目前,渠东公司两台机组均已完成小修及季节性消缺工作,有效提高了两台供热机组的设备可靠性,保证供暖期间机组安全稳定运行,热源安全稳定供应,全力保障冬季全市居民的供暖需求。

华电热力始终把人民群众的冷暖放在心上。今年3月份,居民的报修量渐少,为充分做好“冬病夏治”工作,华电热力秉承“早

计划、早动手”的原则,召开班组会,针对设备运行过程中出现的问题进行汇总分析,总结完善设备维护保养工作计划,实现“停暖即开工”。

此次“冬病夏治”工作历时四个半月,投入资金500万元左右,共检修换热站250座、庭院管网203个,换热站所带的二次网小区、一次管网维护井室482个,清理板换(换热器)40余个,消除缺陷300多条,从设备稳定性层面全力保障人民群众温暖、安全过冬。



华电热力组织到养老院开展献爱心活动

## 度度关爱“焯”热新乡

一直以来,华电热力致力为用户提供优质供热服务,同时,也积极承担央企社会责任。从2013年至今,华电热力暖阳党志愿服务队连续10年走进卫滨区养老公寓,关爱孤残老人,为他们送去慰问品,弘扬尊老、敬老、爱老、助老的社会正能量。每到盛夏高考时间,华电热力爱心护考志愿者车队整装出发,穿梭在各大考点,帮助广大考生安全、快捷、准时抵达考场,用实际行动传递“中国华电 度度关爱”的社会服务理念,叫响“华电热力、守护蓝天、温润新乡”服务品牌,树立良好的企业形象,用行动诠释央企的使命和担当,为构建和谐贡献华电力量。

凛冬将至,温暖随行。华电热力始终牢记“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标”的要求,充分发挥央企“顶梁柱”和“主力军”作用,扎实推进各项供热举措,在这个冬季,把供热服务做进人民心中,让群众既“暖心”又“暖身”。

## 多措并举拓热网互联互通建设

为满足群众对集中供暖的迫切诉求,近年来,华电热力将自身发展规划与我市的空间布局、产业布局、发展格局相融合,持续完善“一点一网四线”的热联网战略布局,积极推进热网互联互通建设,不断加大供热管网建设投资力度,进一步完善市政基础设施配套建设。

今年以来,华电热力克服了

我市夏秋时节高温酷暑与降雨密度大、降雨量增多等诸多不利因素,先后完成了振中街、解放大道等路段热力管网的施工,逐步完善辖区内的热力管网,以确保新增用户的用热需求。目前,创业路正在加班加点进行热力管网的铺设,确保大桥悦时代小区能够早日供暖。

同时,该公司积极督导小区的二次网建设,并提供技术指导,加强质量监管。根据目前工程建设和用热手续办理情况,预计本月可投运女子监狱、国悦城悦府、正商城金域世家等6座换热站,总覆盖面积达到80万平方米,华电热力将为以上小区居住用户带来首次集中供热服务。

## 创新举措逐年提升供热服务

为进一步提升华电热力队伍形象和群众满意度,华电热力以人民群众用热需求为导向,2022年~2023年采暖季结束后,公司组织党员、团员青年走访反映问题较多的小区,深入倾听“民声”,面对面为居民供暖相关问题进行答疑解惑,收集用户问卷近2000份,对用户提出较多的问题均制订了解决方案。

对于用户提出的办理用热开户手续麻烦的问题,华电热力严格落实《新乡市水电气暖网等公共服务事项“一件事一次办”专项实施方案》,进一步补充完善办事

指南,优化报装流程,助推实现“一窗受理”、一同勘查、一同施工、一同验收,提高供暖报装服务质量和办事效率。

针对群众反映的客服热线因日益增长的用户数量而打不通的问题,华电热力增添客服坐席,确保供热服务热线24小时不间断服务,以“精心、诚心、尽心、暖心”的服务理念,全力响应用户诉求。安排专员及时对工单完成情况进行电话回访,加强工单质量监管,提升用户满意度。同时组织客服人员开展客户服务流程、

沟通技巧、问题解答、处理投诉等方面的知识技能培训,提高客服人员专业服务能力、与人沟通技巧,进一步规范客服行为。

针对工单处理问题,华电热力强化考核机制,加强员工队伍管理,修订工单处理管理办法等奖惩制度,完善服务优劣评价、奖惩机制,全流程闭环处理用户问题。同时,加强监督、考核,提升工作人员责任心,成立“暖心”“攻关”工作小组,由技术骨干党员参与,解决居民用热问题,保障供暖期间“气温下降,室温不降”。

### 温馨提醒

经市政府批准,按市城管局通知要求,华电热力自2023年11月12日0时起,已按时启动市区主城区集中供热,目前供热情况良好。若您本采暖季用热,请尽快交纳热费,以免影响正常供暖。(欢迎扫描此二维码,关注“新乡华电热力有限公司”,便于您足不出户办理各项业务)

