



温暖千万家 我奉献 我快乐

责编 / 刘健
美编、版式 / 赵来社

维修师傅们只好白天先钻沟找准主阀门位置,待晚上国税员工下班后,迎着月色,顶着严寒,扛着梯子在顶楼拆掉顶板,逐一检查排气阀的位置能否正常排气,不能排气的及时更换,全部排气后再逐个到办公室和宿舍了解还有没有不热的情况。



通过维修师傅们的辛苦付出,终于解决了所有问题。昌平税务局物业赠送南环供热厂五街组一面表达谢意的锦旗,这是对维修组工作的认可和鼓励。维修师傅们面对新问题没有畏难情绪,始终把温暖用户放在首位,他们就算再辛苦,再加班加点,也要用最快的速度解决用户反映的供热难题。这就是公司"温暖千万家,我奉献,我快乐"供热精神贯彻到实际工作中的具体体现,这就是永安热力人履行"为群众解难,为政府分忧"供热使命真实表现。



守初心,担使命,情系群众
解民忧,尽职责,获赠锦旗

一面面锦旗,表达了用户对我公司工作人员维修技术和 service 水平的充分肯定。我们要做到经常性、大面积地走访、联系用户,广泛听取群众意见,积极回应群众诉求,牢固树立"民有所呼、我有所应"的工作观念,以主动作为、真情为民服务的工作状态践行供热服务的初心使命,彰显企业品牌形象。



一面面锦旗,凝聚了永安热力人的辛勤汗水,承载了人民群众对温暖幸福生活的殷切希望。公司以永安核心价值观"做有文化的企业"凝聚起全员共识,将"不忘初心、牢记使命"主题教育和"永安·担当年"主题活动贯穿于供热服务工作中,全体员工要始终弘扬"温暖千万家,我奉献,我快乐"的供热精神,坚守"屋暖,人暖,心更暖"的供热理念,履行"为群众解难、为政府分忧"的供热使命,用实际行动践行"四种担当",实现供热服务不断满足用户美好幸福生活需要的目标。



我们一定要牢记共产党人的初心使命,聚焦"供热为民服务解难题"的具体目标,履职尽责,担当作为,把"不忘初心、牢记使命"主题教育的实际成效体现在实现好、维护好广大用户的用热利益上,展现出国企履行社会责任和担当历史使命的风采,展示出让群众更加满意的供热服务形象。



凡益之道,与时偕行。解民忧只有进行时,没有完成时。今后,公司全体干部职工要继续弘扬担当精神,继续发扬脚踏实地的工作作风,聚焦群众诉求,切实为群众解难题、办实事,温暖群众,造福一方,让百姓的家更暖、心更暖。



永安热力简报



永安热力
YONGAN HEATING

2019 年锦旗专刊

北京永安热力有限公司党总支部主办 办公室编印

坚守为民初心 担当国企使命 文化引领供热服务不断满足用户对美好生活向往的新需求

——永安热力公司紧扣"七有"要求、"五性"需求,贯彻落实以人民为中心的发展思想工作纪实

今年以来,公司党总支、经理班子认真学习贯彻党的十九届四中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,坚持文化引领发展的理念,结合供热服务工作实际,围绕"七有"要求、"五性"需求,落实落细供热服务民生各项工作措施,以企业文化凝聚全员共识和力量,以加强内部管理提升供热服务品牌形象,用实际行动践行"为群众解难,为政府分忧"的供热服务初心使命。通过强化全员在供热服务工作中的担当意识,增强攻坚克难的动力,持续开展为民办实事、为民解难题活动,供热服务增强用户获得感、幸福感、安全感的作用得到了充分发挥。



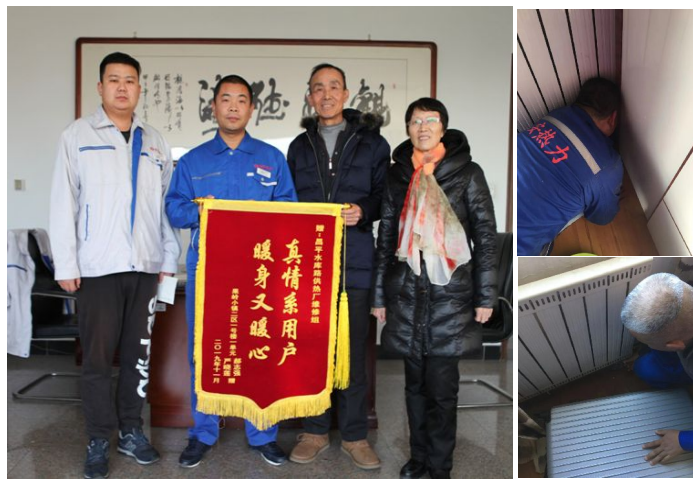
发挥文化引领作用,提升供热服务队伍凝聚力

明确担当的工作总基调,赋予本年度供热服务工作新内涵。通过开展"永安·担当年"主题活动,教育和引导全体职工在贯彻服务理念上主动担当,在落实岗位责任上勇于担当,在强化企业管理上精细担当,在维护公司大局上忠诚担当,突出供热服务工作和队伍建设的总指引总方略。以持续的文化宣贯为抓手,注重总结提炼历年主题年活动积淀的文化成果,通过企业文化展示墙、公司网站、简报及微信公众号向全体职工宣传企业文化理念,督促全员在为用户解难题、办实事中实践文化理念。

推动企业文化融合发展,突出供热服务文化建设新成效。注重企业文化建设与党建文化、服务文化、法治文化的融合,在落实意识形态工作责任制、提升供热服务群众满意度、落实国企法治建设工作责任等方面,培育员工共同价值观念,发挥典型引领作用,全面提高供热服务水平。通过完善管理和激励机制,对服务用户工作中涌现的先进集体、先进个人给予奖励,主动担当

贴心服务,为爱前行

一水库路供热厂维修组获赠"真情系用户,暖身又暖心"锦旗



"谢谢,谢谢孩子们!"郝志强和严晓莲拉着水库路供热厂维修人员,亲切的说到。

供暖初期,水库路供热厂厂内组维修人员接到客服平台派发的果岭小区1号楼1单元某住户报修暖气不热的工单,随即,厂内组维修工张挺、徐士栋、刘长增三人上门进行维修。这里的住户是一对70多岁的老两口,经与住户了解,家中暖气除了第一组外,其余全部都是凉的,此问题已困扰住户很长时间。维修工张挺在了解完初步情况后,带领另外两名维修人员开始逐步判断,清理过滤器,各组暖气片重新调节平衡,冲洗暖气管道,但供暖效果均未得到改善。经过两次上门调试维修后,确定为住户家中的地理并联主管道堵塞,需要住户自行更换地埋堵塞主管道。



住户得知这一情况后,露出了难以言表的失落感,在交谈中了解到,老人的孩子不经常回来,要让这对老人在这寒冷的冬天出去找施工队刨地、换管,且不说工程量大不大,这一大圈跑下来,也够这对上了年纪的老两口受的。维修人员张挺看出了这对老人的无助感和眼角泛出的泪光,他低下头,看见自己身上的这身印有"永安热力"四个红字的工作服,想到了公司"温暖千万家、我奉献、我快乐"的供热精神,深刻领悟到了永安热力人的初衷就是应该在自己的岗位上无私的奉献,全心全意为百姓服务,为住户解决供热问题。想到这里,维修人员张挺更加坚定了为用户解难题、办实事的信心,心怀全力以赴的决心,尝试解决这个棘手的问题。他决定用细铁丝,看看能不能把堵塞物勾出来,或是通开。他对老两口说:"大爷大妈,别急,我再试一试吧,尽我最大的努力"。老两口缓慢地握起他的手说:"孩子,谢谢,无论结果怎样,谢谢你"。

功夫不负有心人,经过几个小时无数次的努力,终于把堵塞的杂质,一点点的勾了出来。连接、开水、排气、调节平衡,二十多分钟后,各组暖气恢复正常。尽管汗水、暖气水沾湿了三个人的额头、衣服,但他们一点都不在乎,因为他们做到了为用户解决了供热棘手问题,履行了一名永安热力维修工的职责,担当起了为群众解难的供热使命,更加彰显了永安供热服务的文化内涵和品牌形象。

一份责任挂心怀

一北环供热厂获赠"为民排忧,心系百姓,服务热情,温暖到家"锦旗



都市花雨酒店工作人员发现酒店内温度低,各屋暖气温度也较以往低了许多,便打电话给我公司客服平台进行报修。二条换热站安春明师傅接到报修电话后及时赶往酒店,安师傅通过与酒店工作人员交谈和观察,初步判断酒店内部暖气片没有问题,也不存在集气现象,应该是酒店地沟内管道发生了泄露。

随即,安师傅和运行人员开始分段关截门,寻找漏点。在经过很长时间的寻找排查,终于锁定了漏点。在打开井盖的一瞬间,一股恶臭扑面而来,大家都赶紧捂住了口鼻,周围路过的行人都加快了脚步快速跑过去,地沟上的空气已经难闻到让所有行人都避而远之,可见地沟内的空气环境更是糟糕至极。井内除了首先映入眼帘的供暖管线,就是在管线下,那一层泛着恶臭的黑色污水,就在大家还为这恶心的污水而犯难时,安师傅已经换好了雨鞋,拿上手电,若无其事地走到地沟,脚踩进污水里面,开始仔细寻找漏点的位置。经过了几次的上来下去,终于准确地找到了漏点位置,安师傅上到地面拿好工具,再下到地沟修复漏点,有条不紊地操作每一个工作流程。这一幕,就是对"永安·担当年"主题活动倡导的"担当集体责任,做好本职岗位工作"最忠实的

贯彻和执行;就是"在落实岗位职责上勇于担当,积极攻坚克难,切实解决用户实际问题"最真实的写照;同样也是"不忘初心,牢记使命"的重要体现。

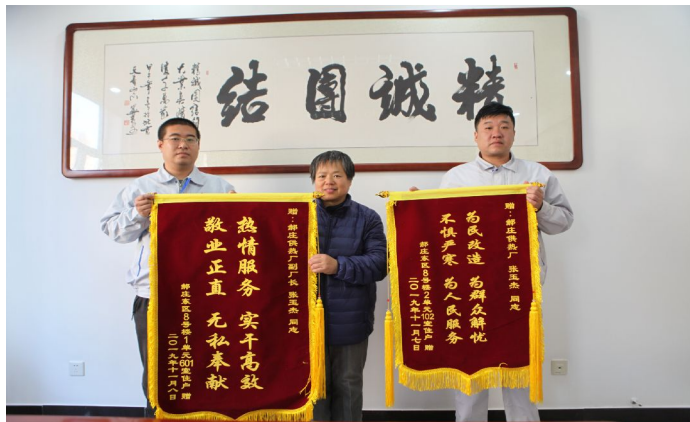


在反复确定漏点已经修复好之后,才打开截门进行上水。随着时间的转移,供热管道的热水开始循环,酒店各个房间的暖气热起来了,屋里的温度也开始暖和了,酒店经理表示了万分的感谢。在确认温度好转的同时,在酒店住的一些客人也出来了,说道:"真是谢谢各位师傅了,从今天各位师傅的表现真的能看出来咱们永安热力公司是好样的。这就能看出来好企业培养的好职工,好职工就是咱们单位的好门面"。

安师傅的模范事例绝不是个例,永安热力公司有很多像安师傅这样勇于担当、乐于奉献的职工,他们在各自的工作岗位上用自己的实际行动来诠释永安精神,践行企业文化理念。同时在公司企业文化的熏陶下,在党员干部模范表率作用带动下,还会出现更多这样的先进事迹,他们都在自己平凡的岗位上践行为民服务的初心,用默默奉献提升用户"用热幸福感"。

维修改造惠民利民

一郝庄供热厂长张玉杰获赠"为民改造,为群众解忧,不惧严寒,为人民服务"和"热情服务,实干高效,敬业正直,无私奉献"锦旗



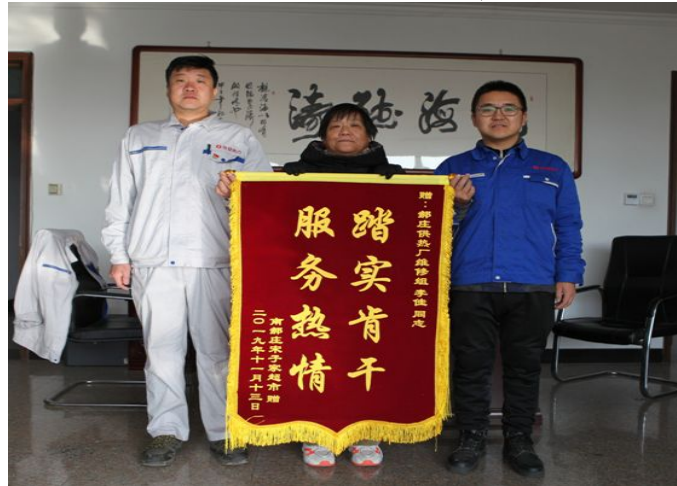
郝庄东区 8 号楼紧邻我公司换热站,虽然属于近端供热,但由于房屋结构原因和存在用户不规范用热现象,而且由于供热管线构造复杂,维修难度大,供热效果不理想,用户反映诉求强烈,维修工也是苦不堪言。尽管维修人员每个供暖季都会去该处进行数百次的维修,下地沟,查管线,找六层、找小七层排气,但经常遇到不规范用热的用户不配合维修,甚至拒绝工作人员进门,导致了维修过程困难重重。



郝庄供热厂副厂长张玉杰决定迎难而上,力求从根本上解决这个大难题。根据多年对 8 号楼的维修经验和小型的改造尝试,他勇敢作出决定,对整栋楼进行彻底改造,经过研究分析和向主管领导请示汇报,得到了对该处改造工程的认可和批准。在 2019-2020 供热季中后期改造顺利完成,供热效果明显好转,8 号楼报修率随即降低了 90%,8 号楼居民多年来的供热问题得到了彻底解决,用户非常满意,多次到换热站对维修组进行表扬。此后,维修组人员的工作量相应减少了,心理负担也不那么重了,再提起 8 号楼不再是无可奈何的沉重感了,而是得到居民诚心诚意感谢的工作成就感和喜悦感。

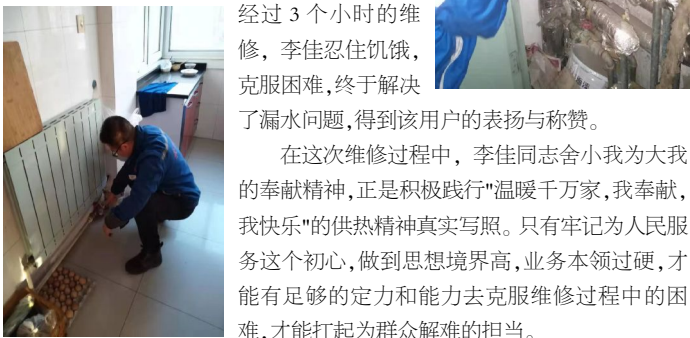
用真情解群众燃眉之急

一郝庄供热厂维修组李佳同志获赠"踏实肯干,服务热情"锦旗



在今冬供热季初期,南郝庄宋子佳超市,突然出现暖气片严重漏水,中午 12 点,正是维修工用餐时,李佳接到公司客服平台派发的平台用户报修工单,立即放下手中的碗筷,迅速赶到现场,及时关闭总阀门。对于他们来说,吃饭都需要争分夺秒,不敢多喝水,怕去洗手间错过最佳的抢修时间,无论何时何地,接到工单第一时间就是赶往维修地点。

超市内维修环境复杂,货物摆放堆积较多,为不影响用户正常营业,李佳协助超市老板挪移被水浸泡物品,同时细致查找漏水点。



经过 3 个小时的维修,李佳忍住饥饿,克服困难,终于解决了漏水问题,得到该用户的表扬与称赞。

在这次维修过程中,李佳同志舍小我为大我的奉献精神,正是积极践行"温暖千万家,我奉献,我快乐"的供热精神真实写照。只有牢记为人民服务的初心,做到思想境界高,业务本领过硬,才能有足够的定力和能力去克服维修过程中的困难,才能扛起为群众解难的担当。

披星戴月送温暖

一沙河供热厂获赠"永安上门服务,热力温暖寒冬"锦旗

2019-2020 供热季,沙河供热厂以精诚服务和提升永安热力公司在沙河地区的供热服务品牌形象为工作重点,维修人员主动上门服务,摸排走访老旧小区存在的供热设施隐患和用户取暖体验隐患,用实际行动为用户排忧解难。



走访过程中发现,南一村 3 号楼 9 单元 202 长期室内温度不理想,南一村维修人员杨力、韩国林、彭寿合立即进行排查,由于南一村 3 号楼 9 单元为上供下回式供热系统,一户出现问题必须逐户检查管路是否通畅,三名维修人员一层层查找管道堵塞原因,由于部分管道腐蚀严重,且用户装修时没有预留检查口,维修过程十分费力,但维修人员没有一句怨言,一直工作到晚上 11 点左右。一户一户去协调解释,那么多的管件、零件,他们一件件拆卸下来,再一件件进行套扣、配装,在室外温度低于零度的环境下,他们干的满头大汗,但是大家没有说一句苦、喊一句累,仍然一丝不苟的工作着,以勇于担当的表现和极强的责任心彰显着永安精神。



用户看在眼里,十分感动的说:"我们家一天没暖气冻不坏,你们歇歇吧"。他们却回答道:"那不行,你们家暖气不热,我们必须尽快修好,我们干的就是服务,这是我们的义务和责任"。最终在维修工的不懈努力下,当晚该用户家中温度恢复正常。

维修后回访,该用户室内温度已达到 20℃至 21℃,用户对我们的服务非常满意,并在 2019 年 12 月 6 日送来一面鲜红的锦旗。用户的称赞是对我们服务的肯定,也是今后努力的风向标。在今后的工作中,沙河供热厂会将精诚服务、接诉即办作为工作重点,继续发扬担当精神,提升供热服务用户满意度。

破难题解新题

一南环供热厂五街组获赠"心系用户,排忧解难"锦旗

接到昌平区税务局物业的报修单后,南环供热厂五街组立即前往维修地点,新装修改造后的国税办公及宿舍楼没有新改造线路图纸,又赶上国税地税合并人员调动,没有人熟悉新管线布置,物业也是新接管,不熟悉情况。新装修的暖气管被包裹了,没有人知道放气阀和主阀门在什么位置,这些"新"情况给维修带来了不少的困难。

