

# 打造服务品牌 “冷暖知心”升级

合肥热电集团始终坚持“服务社会 造福民生”的企业宗旨，积极践行“服务创造价值”的服务理念，不断夯实服务基础和服务机制，不断创新服务手段，拓展服务内容，受到社会和主管部门的高度肯定，群众满意度不断提升，政风行风评议排名不断争先进位，在2012年政风行风评议中，热电集团再次获得突破，取得第四名的好成绩。

2012年，热电集团围绕创建“冷暖知心”服务，重点推出和打造“小鲍流动营业厅”、“专工服务队”两大服务品牌，推升服务升级。



专工服务队出征仪式



服务专工雪天检修



小鲍流动营业厅服务进小区



服务专工师带徒协议签订仪式

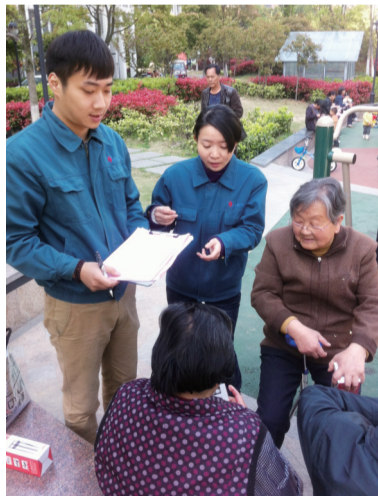
## 小鲍流动营业厅

合肥热电集团“小鲍流动营业厅”正式成立。是在前期“服务进小区活动”及“小鲍雷锋服务队”等服务项目基础上整合而成的，机构设置营销公司。其名称“小鲍”来源于合肥市劳模、合肥热电集团服务明星、现任热电集团营业大厅值班长鲍瑾同志。

目前，“小鲍流动营业厅”现有成员50余人，在供暖/供冷前后会组织成员深入各相关小区开展上门收费、咨询、开通等“一站式”服务，还与一些特殊服务对象结成“一对一帮扶”互助小组。自活动开展以来，一直深受广大热用户好评，成为热电集团打造对外服务标杆的重要品牌。

自“小鲍流动营业厅”成立以来，累计开展60余场进小区便民服务活动，800余人次，直接服务用户达12000余人次。尤其在2012~2013年采暖季，小鲍流动营业厅在提升服务满意率中发挥了重要作用。自2012年11月1日起，合肥热电集团“流动营业厅”走进合肥市40余个热统管供暖小区，为市民现场办理咨询、交费、开通等服务。将平时的服务真正送上门，为广大用户把便民的收费、咨询服务送到家门口，用户足不出社区，就能享受到热电集团带来的服务，努力营造与热用户之间和谐共建的浓厚氛围。

据统计，截至目前小鲍流动营业厅共为居民用户办理开通业务4000余户次，抄



小鲍流动营业厅成员进小区进行用户调查

表下单30000余户次；冷暖热线962666接听用户咨询、报修来电34000次，转接转办12345市长热线300余次，并及时答复处理；上门维修10011次，用户满意率98.96%。为不断提升服务质量，小鲍流动营业厅重新梳理了特殊群体用户，做好特殊群体用户的上门服务。对于空巢老人、行动不便者更是特地安排清洁、服务工作，自“小鲍流动营业厅”成立以来，一对一帮扶孤寡老人30余人。

同时，小鲍流动营业厅及时做到服务信息公开，涉及到行业政策、用热常识、服务动态等等，一律及时告知，如非居民用汽价格调整之际，积极做好《关于城市非居民供热蒸汽实行阶梯式销售价格的通知》文件的解释宣传工作。由于热电集团服务贴心周到，先后获赠锦旗、用户电话或书面表扬达200次，赢得广大用户的一致好评。

## 专工服务队

合肥热电集团“专工服务队”筹建于2012年7月，机构设在管网运行公司，2012年11月21日首批10名服务专工正式出征。“专工服务队”成员都是通过集团公司层层选拔而成，主要致力于解决供暖疑难杂症问题。为配合专工服务，管网运行公司在四个服务所开通四部临时专工热线电话，成立临时接线班组，解决962666占线率高的现状，让用户能在第一时间得到报修与咨询。“专工服务队”的优质高效服务深得广大用户肯定，成为热电集团对外服务的旗帜之一。

专工服务队是合肥热电集团为提升首次服务满意率而决定培养一批素质一流、技术一流、服务一流的供热维修服务专工。由于供暖维修对技术要求非常高，为提高上门维修服务的及时性和首次服务满意率，杜绝一次上门服务不能彻底解决问题的现象，热电集团组建了专工服务队，并于2012年11月21日举行了出征仪式。专

工服务队成立后，积极利用自身优势，创新工作思路，丰富服务内容。

2012~2013年采暖季，在15个小区设置专工服务队驻点处，发放服务手册和服务卡，及时为用户提供咨询、保修等服务。同时，为解决供暖初期报修、咨询非常集中的难题，疏导、分解冷暖热线962666的电话接入量，专工服务队于2012年11月15日8时正式开通专工服务热线，并增加了接线人员，满足用户热线需求。增加的4部专工服务热线，分别设置在地处我市东西南北的四个服务所，冬供期间，共接到报修、咨询等各类电话2600余次，有效地缓解了冷暖热线962666的接线压力，也最大程度满足了热用户需求。同时，和市长热线12345对接，及时了解用户的需求，为用户提供方便快捷的服务，也大大提高维修服务的及时性。

专工服务队各项活动的开展，大大延伸了服务的触角，提高了服务的效率和质量，基本杜绝了一次上门服务不能彻底解决问题的现象。据统计，在驻点服务的基础上，专工服务覆盖小区多达52个，共为用户服务7400余次，首次服务满意率达到99.99%。专工服务队的优质高效服务深得广大用户肯定，先后获得锦旗、书信、电话等各类表扬近300次。热电集团力争在未来3年内再培养40名以上供热维修服务专工，力促服务水平再上新台阶。

陈亚林 李尚辉