



贴窗花迎新年

近日,东利党员服务社剪纸艺术培训中心的剪纸阿姨们,在新年来临之际,为小区内20余户高龄、孤寡老人家庭送去寓意祝福的羊年窗花剪纸。这次送窗花不仅为小区居民带去了节日的祝福,还增加了浓浓的年味。在感受节日欢乐喜庆的浓厚氛围时,也进一步拉近了邻里之间的距离。“剪得真好,还是老底子的剪纸窗花看着有味道啊!”拿到窗花的冯阿姨开心地说。

本报记者 徐文君 通讯员 丁洁 摄影报道

上门服务当居民的“供暖保姆”

胜中热力大队推进优质服务常态化

本报记者 徐文君 通讯员 陈建秀 费彬

创新供暖全员联户服务方式 由被动服务转变为主动服务

供暖是民生大事。为了给居民提供更加优质的供暖服务,胜中热力大队着力转变服务视角,进一步明确服务定位,开展多项专题活动,不断提升供暖服务水平,将居民满意度放在首位,一切为居民能享受到优质供暖服务而努力。其中,大队开展“供暖联户”活动,全员参与到服务居民的过程中,并且还聘请“供暖三员”,及时将居民的建议与意见传达。如今,胜中热力大队依托先进服务理念,改进服务措施,构建起供暖服务不断线的新常态。

“暖气片烫手,我都不敢碰。”2月3日,家住晖苑小区的李大爷坐在暖和的家中,提到维修后的暖气片笑呵呵地说。原来,早在供暖初期,李大爷向胜中热力大队反映家中的暖气并不热,胜中热力二队职工吴银山便对李大爷所在的楼栋进行暖网调试,但效果并不理想。“发生这种情况会不会是李大爷家中的暖气管线有淤堵。”吴银山便对李大爷家中的3组暖气片进行冲洗,将管网疏通。暖气管线畅通无阻后温度开始提升,李大爷对吴银山的工作十分满意。

“李大爷,现在您家中温度怎么样,还合适吗?”维修后一星期,吴银山主动上门询问李大爷家中的情况。此后吴银山时不时就会来到李大爷家中询问情况,成了时刻关心李大爷家中暖气片热不热的“供暖保姆”。他这样的举动也让李大爷十分感动。

原来,胜中热力大队围绕建立与住户用户的长效联系机制,开展全员联户活动,采取“一对多”的服务方式,建立“一对多”的亲情结对服务网络,每个供暖区域居民用户都有专门热力服务代表负责,通过上门走访、电话回访相结合的方式,主动和居民用户沟通交流。据了解,胜中热力大队全体干部职工已与1300户居民联户,与325栋楼联楼。热力职工定期到居民家中走访调查,至少每月回访一次,能及时了解掌握居民家中的供暖情况,便于收集汇总居民的意见与建议,为大队下一步将要开展的工作做准备。

“供暖服务能否及时到位,关键是要及时了解住户用户所想所需所盼。所以就必须要建立起与居民沟通的机制,确保与居民沟通的顺畅。”胜中热力大队工会主席刘俊峰表示,开展全员联户活动,就是要着力将供暖问题摆在前面,将工作做到居民用户的心坎上,体现人本化、亲情化的供暖服务内涵。

刘俊峰还表示“通过多年来的供暖服务,已经使胜中热力大队的服务理念有了根本的转变,在服务范围上,从单一服务向全方位服务转变,细化服务内容,由被动服务向主动服务转变,优质服务已经成为常态化的服务。”

活动的开展也让许多居民都享受到了优质的服务。家住集萃苑小区的郭大爷则表示,胜中热力大队的职工服务周到,态度真诚。“我家中两个方面的管线发生堵塞,就是胜中热力大队的职工主动和我联系,将我家中两个房间的管线拆下来进行冲洗,又重新更换了控制阀门。这样认真负责的工作态度真是没的说。”

聘请“供暖三员”

成为与居民之间沟通的桥梁

胜中热力大队为及时帮助居民解决供暖期间遇到的困难,自2012年起便在服务的各个小区内根据小区供暖户数聘请了1至2名居民代表担任供暖义务监督员、联络员和宣传员,简称“供暖三员”。每当供暖期,胜中热力大队便会请他们帮助监督供暖质量、维修服务的质量,监督有损热力利益的行为;帮助收集、反馈居民的意见和建议,联络和协调处理居民关系,解决维修服务中的难题;帮助宣传供暖政策、收费政策、供暖常识等。

“‘供暖三员’的选择,需要是小区里都具有良好的群众基础,威信高、令人信服的人。”刘俊峰表示,聘请“供暖三员”的形式是胜利油田首家也是唯一一家热力大队。通过“供暖三员”搭建起大队与居民沟通的桥梁,缩短了大队与居民之间的服务距离,解决了服务居民“最后一公里”的问题。

郝大爷在2013年被聘为“供暖三员”。成为“供暖三员”之后的郝大爷每天的任务就是在小区内进行巡视,然后将发现的各种状况及时向胜中热力大队进行汇报。如今热心的郝大爷不仅为居民解决了许多困难,还帮助热力职工发现了多起私接供暖管线的行为。

今年1月份,郝大爷在东旭小区内发现有人私接供暖管线,便及时将这个信息汇报给胜中热力大队,在接到通知后,热力职工及时将私接的管线进行拆除。郝大爷还负责将居民遇到的一些困难及时向胜中热力大队汇报。

家住东旭小区的李大爷在供暖初期家中的暖气片不热,郝大爷知道后,马上联系了热力大队,热力7队的职工立即来到李大爷家中进行维修,在一番检查之后才发现,原来是楼栋的阀门没有开,当阀门打开后,李大爷家中的温度也慢慢开始提升。李大爷对前来帮助自己的郝大爷和热力职工表示感谢。

“供暖工作是与居民切身相关的大事,既然我当上‘供暖三员’就有责任和义务将居民的事做好,帮助居民解决问题。”郝大爷说,“不过今年居民家中的温度都挺高的,来找我帮忙的人也越来越少,这也反映出热力大队的职工前期工作做的十分到位。”



居民们正在观赏已经书写好的春联。

春节临近,年味愈浓

锦华一区居民写春联送祝福

本报2月5日讯(记者 徐文君 通讯员 王贵媛) 2月3日上午,锦华第一党员服务社举办的“迎新春写春联送祝福、平安吉祥过大年”活动正在这里举办。这一天,锦华一区的广场上人头攒动,墨香飘逸。春节临近,过年的味道也越来越浓,居民们来到广场上,拿到一幅幅手写的春联,脸上露出了开心的笑容。“现在大家都喜欢到市场上买印刷好的春联,但是还是这种用手写的春联最能体现年味。”一居民表示。

3日上午,锦华一区广场上已经聚集了很多人,当桌椅就位,笔墨纸砚铺就,一幅幅满载吉祥喜庆话语的春联立即引来了过往居民的围观,大家都对着一幅幅手写春联赞叹不已。听说是义务写春联、送春联,居民们纷纷聚拢过来,不一会儿功夫,现场聚集的人越来越多。

“真好看,还是这手写的春联最好看。”家住锦华一区的李大爷与他人一起兴致勃勃地围观着,悄悄地“品头论足”。此时人群中忽然有人兴起,满带激情地大声朗读了,吸引了众人的目光。不时有人相中自己中意的春联,急火火地将之“据为己有”,高兴地携联而去。还有人等候在书写者身边读出自己喜欢的春联,众人饶有兴致地等候着书画爱好者书写,现场气氛融洽、和谐夹杂着阵阵欢声笑语。

短短一上午,活动现场共赠送春联100余幅,党员服务社工作人员也穿梭于人群中,选出喜欢的喜庆春联,准备活动结束后送到不能到现场的孤寡老人家中。“春节快到了,小区内还有血多空巢、孤寡老人,他们大多身体不便,我们党员服务社的职工就将这些春联送到他们家中,也为老人们带来祝福。”一位工作人员表示。

除了写春联、送春联以外,活动现场安全志愿者还积极向居民宣传各种防骗防盗、安全使用天然气、春节燃放鞭炮注意事项等相关安全知识,发放胜东社区居民安全防范手册、防盗防骗宣传单等各类宣传材料100多份,有效提高了广大居民的安全防范意识。为小区居民春节送去了一份喜悦、一份吉祥、一把平安“锁”。