



城晚 **热** 关注
2018冬季供暖专题报道

供热服务提质升级——

同鑫热力确保23万用户温暖过冬



供热服务提质升级
确保 23 万热用户供热温度

为了更好的服务于新老用户,同鑫集团在2018年度全面升级了客服系统、收费系统、新用户入网手续办理系统,大大的提高了服务效率,为用户提供方便快捷的服务举措。

提高服务质量,升级服务系统。2018年同鑫集团对所有客服人员再一次进行强化培训,升级原有客服系统,从10月10日开始到供热期结束,9612399客服公开电话14名专职客服人员将全天24小时开通,及时解决用户提出的供热相关问题,同时用户还可以在吉林同鑫热力集团微信公众号进行报修、投诉。

同鑫热力集团还对新用户入网快速通道,吉林同鑫热力集团开发建设中心2018年全力打造“便民、标准、高效、数字、廉洁”的服务窗口,我们推进“互联网+发展”,竭力为用户打造“一站式服务”,申请人网用户只需微信扫描二维码,关注“吉林同鑫热力集团”公众平台,即可了解入网办理流程;在线填写《吉林同鑫热力集团用热申请表》,即可完成入网申请办理,相关工作人员会主动和用户联系对接,真正实现“数据多跑腿,用户少走路”,彻底解决用户“来回跑、往返跑”的难题,让用户足不出户就能享受“一键受理”带来的便捷体验。

投资300万元建立远传用户室内温度采集体系,科学合理设置用户室内温度实时上传体系,用户来电同时自动弹出该用户所属区域楼栋的实时用户室内温度,能更加方便服务用户,每小时自动传回当前温度一次,同时把该系统数据分享给行业主管部门,方便主管部门能及时、准确掌握同鑫集团的实际供热状况。2018年安装1200套,能覆盖同鑫集团全部270个换热站,400个供热小区。

实施用户为服务人员网上考评系统,每一位同鑫热力公司服务人员配置唯一的二维码,服务完毕后用户通过扫描二维码进行网上评价,用户评价会直接传输给客服中心,同鑫集团将依据用户的真实评价对服务人员进行重奖、重罚,进一步提高同鑫集团整体服务质量,目前该系统正在测试中,预计11月1日开始实施。

/ 记者王春胜报道

始终把群众冷暖挂在心上,全力保障市民过一个舒适祥和的暖冬。昨日,作为长春市大型供暖企业之一的吉林同鑫热力集团股份有限公司(以下简称同鑫热力集团)召开了2018—2019年供热准备情况发布会,长春市政府相关部门和各区供热办负责同志参加会议。据了解,同鑫热力集团现在网面积2626万平方米,实供面积2066万平方米,用户23万余户,企、事业及其他公建单位1万余户。目前,该集团各项供暖工作准备就绪,确保辖区热用户温暖过冬。

早谋划、早部署确保热用户温暖过冬

吉林同鑫热力集团总经理吴敬涛强调,供暖工作是当前的重大民生。同鑫热力集团自成立以来,一直十分重视供热这一民生工程,特别是东北漫长的供暖期长达169天,供热在寒冷的冬季如同吃饭喝水一样重要。同鑫热力集团本着为政府高度负责的精神,做到让政府满意,用户舒心为宗旨,一直热情服务于千家万户,特别是今年新颁布的《长春市城市供热条例》出台后,同鑫热力集团将以更严格、更高标准为热用户服好务,让用户冬季里实时有温暖、居室有温度。为了更好的完成2018年10月20日—2019年4月6日采暖工作,集团早谋划、早部署、早安排,扎实有效做好前期各项准备工作,保质保量如期完成供热项目建设,全力保障市民过一个舒适祥和的暖冬。

同鑫集团现已成为长春市五大专业化热力公司

之一,是以供热为主,多元发展的供热企业集团。同鑫热力集团现在网面积2626万平方米,实供面积2066万平方米,用户23万余户,企、事业及其他公建单位1万余户。

针对政府提出的供暖设备冬病夏修的检修办法。集团今年投资1145万元,完成15000台供热相关设备的检修工作,现已具备供热条件,确保稳定供热。投资2348万元,解决不热用户和改造老化设备及管网,解决不热用户29户,更换设备35台,更换管网6600米,确保供热质量。投资3015万元,对原有供热设备进行技术升级改造,加大新技术、新工艺的应用,加大环保方面投入,确保高效供热,低碳环保,同鑫集团决定由达标性供热向舒适性供热温度过渡。投资7545万元,新建设安装锅炉3台,新增275吨位,保证热源安全稳定运行。

供热准备情况 10月15日具备开栓供热条件



目前,同鑫热力集团9月20日开始进行一次网充水,截止到目前已经全部充水完毕。2018年9月28日开始进行二次网充水,截止到目前为止已经充水完毕的小区达到60%,其余小区10月15日充水完毕。集团现已储备煤炭占总消耗量的63%,其余由于场地存储原因未进现场,已经全部签订完煤炭采购合同。同鑫集团年收费额已收回82%。10月15日具备供热条件,按照政府规定按时供热,成立了10支抢修队伍,保证出现问题及时解决。

今年同鑫热力集团继续执行免费为用户延伸服务,由于用户室内采暖系统产气原因造成不热,同鑫热力进行免费排气。室内常规排气放风阀损坏,同鑫热力进行免费更换。

由于用户室内过滤网堵塞原因造成不热,同鑫热力进行免费冲洗。

虽然新的《长春市城市供热管理条例》已经于10月1日开始执行,但是,同鑫热力集团为了方便热用户仍执行原有规定:20%停供缴费截止日期10月15日,正常供热缴费截止日期10月25日。

