



小窗口大文明

“透过窗口看合肥文明”
大型融媒体特刊



书写温情故事 展现服务价值

合肥热电“小鲍流动营业厅”贴心服务暖人心

一滴露珠能映射出太阳的光芒，服务窗口也是如此。供热服务与千家万户的冷暖息息相关，作为联系企业与用户之间的桥梁与纽带，合肥热电“小鲍流动营业厅”自2012年成立起，就深入到全市67个供暖小区，为近5万户居民开展上门收费、咨询及特殊对象服务活动。更值得一提的是，“小鲍流动营业厅”现有成员60人，其中女性成员39人，可谓一支不折不扣的“娘子军”。然而，巾帼不让须眉，无论严寒还是酷暑，她们始终坚守岗位，在服务一线上奉献着自己的青春，挥洒着自己的汗水。她们被亲切地称呼为供暖线上的“美丽女天使”，广大热用户的“贴心人”。她们不仅是供热服务的标杆，也是志愿服务的典范。经过五年的不懈奋斗，“小鲍流动营业厅”终于大步踏入国家级服务队伍之列，2016年，“小鲍流动营业厅”荣获“全国三八红旗集体”荣誉称号，她们以有限之力量，创下了无限之服务，这支巾帼之师身上有着强大的勇气和力量。

■ 曹承俊

尽善尽美 亲情服务打造行业标杆

无论炎炎酷暑还是寒冬腊月，队员们始终冲在供热服务的最前线。除了为人熟知的冬供外，夏天也是姑娘们挥洒汗水、奉献青春的另一个“战场”。为了使用户家中“清凉上门，一汽呵成”，她们不惧高温，对制冷小区逐个实施上门服务。小区站房里，姑娘们顶着高温，对用户计量表展开细心、全面的检查；服务大厅里，面对用户出现的各项问题，姑娘们都会不厌其烦地为他们一一解答。合肥的夏天闷热难熬，但是姑娘们却不为所动、甘之如饴，用户们的凉爽她们感同身受。冬天，面对开通量激增的情况，小鲍流动营业厅队员们不辞劳苦，在赶往各个小区的途中穿梭不停。然而，雪和困难并没能挡住队员们坚定的步伐，2016年11月22日，小鲍流动营业厅单日服务小区40个，开通次数800次，创下了服务用户的单日纪录；2015年“霸王级”寒潮不期而至，通过实行24小时值班制度、各项应急服务措施准备到位、适时启动应急预案，有力确保了居民家中的“四季如春”。

一方面是执着刚强，一方面又是温柔博爱。对于“小鲍流动营业厅”而言，服务对象就是亲人一般的存在，以人为本的服务思想更是深深植入每名服务队员的心里。由于不少老年热用户不会使用网络，办理开通缴费业务存有很大的不便，“小鲍流动营业厅”推出上门服务，使用户足不出户就可以享受到一站式的全面服务；而对于孤寡老人、空巢老人等弱势群体，除了提供必要的上门开通、收费、结算业务外，还帮助他们做一些力所能及的家务，目前已义务上门为热用户提供大型社区服务活动400多次，看望孤寡老人700余次。刚刚荣获“合肥市第四届道德模范”荣誉称号的鲍瑾就身体力行，数年如一日，无微不至地照顾着十几位孤寡老人：交水电费、扔垃圾、拿报纸……老人家中这些活几乎都是她来干。被她照顾的这些孤寡老人都亲切地称呼她“闺女”，只要奶奶一个电话，她保管随喊随到，用自己的实际行动让这些孤寡老人感到不孤单和感受到来自社会的温暖。



小鲍流动营业厅全体人员合照

济危助困 志愿服务展现雷锋精神

多年来，“小鲍流动营业厅”以党员干部为核心，以先进个人为引领，充分发挥“热电人”的精神面貌，将爱心融入工作，将服务带进生活，积极参与助老扶残、济危助困、上门服务、社区关怀、无偿献血、文化宣传等在内的一系列公益活动及社区服务，以新时期特有的精神风貌在践行着雷锋精神。3月13日，安徽卫视新闻联播“学雷锋活动巡礼”栏目专题报道了“小鲍流动营业厅”的事迹。

报道中采访的盛书琴奶奶是热电集团的暖气用户，今年已经89岁高龄，盛奶奶与“小鲍”结下不解之缘还要从2013年的冬天说起。当时盛奶奶到营业大厅报修家中漏水，“小鲍流动营业厅”队长鲍瑾看到老人这么年纪还独自前来，就询问了老人的情况，老人说子女平时工作忙，不想因为这些琐事给子女添麻烦。对此，鲍主任第一时间联系了维修人员，并陪同维修人员一起到老人家中。事后，鲍主任思量老人这

么大年纪了，独自出行总有些不便，也令人担心，就把老人列为“小鲍流动营业厅”的特殊用户。

从此，“小鲍”与盛奶奶的这份联系就越来越密切。盛奶奶甚至直言，“小鲍”比自己孩子考虑得都要周到。盛奶奶说：“她们逢年过节总是来看我，帮我打扫卫生，陪我聊天。她们怕我出去买菜不方便，就买了好多菜来看我，还叮嘱我‘下雪外面路滑，奶奶你这几天就不要随便出去了’，比我孩子考虑的都要周到。”说着，盛奶奶还拿起客厅里的一个相框，指着相框里的“小鲍”队员露出了欣慰的笑容。

与盛奶奶的温情故事只是队员们与用户结下深情厚谊的小小缩影。用户金老先生的老伴由于身体不适，长年卧居家中，队员们也常常过去照顾，金老心中十分感激，每逢佳节还向队员们发送短信致以节日问候。短信里是这样说的：美丽的天空/灿烂的您/美好的生活在等您/美丽的天气/美好的您/愉快的心情陪伴您。

全力以赴 服务创新延伸服务触角

服务创新是增加服务附加价值、改进用户使用体验的不二法门。为了给合肥市广大热用户提供更便捷、更智能的服务，2016年冬小鲍流动营业厅开设了官方微信公众号。在经过半年时间的用心运营后，目前，合肥热电集团微信公众号关注人数已突破万人大关。通过微信公众号，用户可以实现在线缴费，一分钟之内即可实现操作。服务“直通车”带来的便利使用户纷纷“点赞”，也使在线缴费成了用户乐于接受的新型方式。同时，微信公众号还为热电集团开辟了一块全新的宣传阵地，依托微信公众号，用户可以准确地了解供暖政策；“小鲍流动营业厅”、“张标专工服务队”服务品牌的最新动态也可以尽收眼底。未来，“小鲍流动营业厅”将进一步加大微信公众号的宣传力度，完善微信服务机制，为用户提供更智能、更便捷的服务。

为进一步延伸小鲍流动营业厅的服务触角，提升其服务水平和服务效率，达到服务范围的“全覆盖”和服务内涵的新拓展，合肥热电对旗下服务品牌小鲍流

动营业厅的组织架构进行了调整与升级：设立北城服务所、南城服务所、西城服务所三大服务所，同时明确各所的服务内容与责任；整合营业大厅、客服经理班职能，成立客户服务中心，由小鲍流动营业厅队长鲍瑾领衔服务工作。

作为服务一线的“前沿阵地”，三大服务所向各辖区落实、执行集团各项服务规范，向各单位用户、居民用户提供“咨询、缴费、开通、保修”一站式服务；客户服务中心则充当服务工作的“指挥枢纽”，负责小鲍流动营业厅的品牌建设与推广，从规范制度、志愿服务、公益服务、新媒体服务等方面树立其良好、优质的服务形象，并统筹、组织小鲍流动营业厅的各项活动安排。

正如热电集团总经济师魏久堃所言：“虽然我们的力量有限，但在社会上弘扬了一种正能量，我们在做这些事情的同时温暖了他人，我们自身的服务意识也得到了提升。”把爱心融入工作，把服务做到极致，热电集团“小鲍流动营业厅”将始终践行“服务社会、造福民生”的企业宗旨，在服务之路上精益求精、全力迈进。



小鲍流动营业厅荣获全国三八红旗集体



小鲍流动营业厅志愿服务市民



小鲍流动营业厅进社区服务