



96118 供热客户服务中心,为居民做到“有求速应,有忧速解”。华汇能源 供图



(上接01版)

深耕技术创新 驱动人才发展 华汇能源向“暖”而行

蓄热待发 为群众温暖过冬保驾护航

创新“传帮带”模式 蓄积人才培养动力

在华汇能源第十五届技术大比武集气管焊接制作项目比赛现场,火花飞溅,参赛选手们全神贯注,手持焊枪精准地将每一个焊点连接得牢固而美观。

为提升广大职工技能水平,搭建展示和学习交流的平台,华汇能源每年都会举办企业职工技能大比武活动,已经连续举办十五届。大比武活动围绕安全工作督导检查情况、收费指标完成情况、12345完成情况、收费现场模拟竞赛及阀门打压装置焊接制作等与公司生产经营息息相关的实操项目展开,营造“以赛促学、以赛促训”的良好氛围。

“本次我参加的项目是套丝安装,经过专家现场指导,我有了很大的提升,包括对上丝力度、丝扣数量都有了更深刻的认识。”华汇能源卢沟桥分公司参赛选手马晋冲告诉记者。

“高技能、高素质的职工队伍是企业生存和发展的基础。”张春岩坦言,华汇能源始终秉承“人人是人才,学习助人才;助人成长,助人成功”的人才理念,高度重视人才培养,为职工积极搭建平台,鼓励职工立足岗位,锻炼成才。

同时,打造高素质职工队伍也是企业发展的重要内容。以全国五一劳动奖章获得者张春岩为领军人物,华汇能源在技术研发中心的基础上组建起来了张春岩劳模创新工作室,在此基础上先后组织工作室中优秀的技术骨干建立了集团级创新工作室2个、公司级创新工作室2个、管理站级创新工作室5个,逐步形成了完善的创新工作室体系,为企业的不断发展提供了创新驱动动力。

为能够增强公司的技术研发能力,塑造一支专家型的专业化技术团队,华汇能源创建了一支“内训师”队伍。“公司内训师来自各个部门和岗位,他们懂生产,也懂技术,更有高超的技能水平,是各岗位上的佼佼者,他们当中的每个人都有自己的特长和绝活。”张春岩介绍,内训采取理论与实践相结合的培训方式,技术研发人员发挥“以老带新、传帮带”的作用,将长期累积的技能和工作经验传授给普通员工,提高员工的理论知识和技能水平。

创新工作室依托“内训师”模式,近三年累计组织开展了供热系统故障诊断、标准进户井维修保养和锅炉房内部设备检修等系列培训课程100余场,参加培训人员达到了5000余人次。工作室还搭建了视频微培训平台,服务基础知识培训、如何做好入户检修等20余个微培训课程上线,让公司所有员工可以随时随地进行学习。

“我们通过多种形式的培训,力图打造一支学习创新能力强、业务素质高、勇于挑战、团结奋战、勤于实践、服务一线的优秀保障团队。”张春岩表示。



锅炉房改造后。华汇能源 供图



进行设备抢修。华汇能源 供图



进行供暖抢修。华汇能源 供图



查找漏水点。华汇能源 供图



开展外管线检修及养护工作。郭晓妍 摄

技术研发不停步 打造舒适居住环境

“您好,供暖报修。请问您有什么问题?”在96118供热客户服务中心,25名客服人员正在认真工作。当接到需要报修的具体问题时,客服人员会及时反馈给供热管家,分片划分的供热管家会第一时间上门解决居民的供暖问题,减少了层层转办的中间环节,提高了工作效率。在即将来临的供暖季,“96118”服务热线更是7×24小时全天候在线,为居民做到“有求速应,有忧速解”。

“一般维修人员5分钟内接单,30分钟内联系住户,4小时内解决。小问题比如跑冒滴漏等,维修人员5分钟内接单,15分钟内联系住户,2小时内解决。疑难问题也会在24小时内处理解决。”张春岩说。

96118供热客户服务中心成立于2009

年11月,该号码为全市首家针对供暖行业推出的短号码。当用户有问题时,不必费心查询各具体号码,一个“96118”即可提供供热咨询、故障报修、投诉举报、服务监督、客户回访的一站式服务。

随着技术的不断进步和服务需求的日益增长,96118供热客户服务中心也不断进行升级,聚焦运行集中热点和客户高频诉求这两个“关键点”形成数字化平台。依托供热数字化信息管理系统和智慧供热系统平台的大数据资源优势,进行24小时不间断监测,随时掌握用户室温情况,及时调节锅炉负荷,做到恒温供热,防止供热温度忽高忽低,改善供暖质量。

在供暖技术方面,华汇能源也始终追求创新研发,为住户提供更加优质的服务。供

热管网平衡调节是实现按需供热的前提,但住户入户管道管径都较小,测量流量时流量计不好固定,测流量调平衡费时费力。为了解决这一难题,张春岩带领技术骨干研制出了“小管流量计工装”,可以快速固定流量计并提高了测量精度,缩短了调节管网平衡的时间,供热管家可以根据理论流量和实际流量的对比快速调节每一个住户的入户流量,防止出现有的住户室内温度高、有的住户室内温度低的现象,为每个住户打造一个舒适、温暖的居住环境。

“华汇能源将不断致力于提升供热服务质量,不断强化全员服务意识,重点提高员工服务技能,全力为广大采暖用户提供最优质的供热服务,真正做到‘家家暖,暖家家’。”张春岩说。