

“暖心优供” 用热爱提升民生温度

合肥热电集团鲍瑾：走进问题解决问题 与用户冷暖相知

1月30日上午，从为期一周的安徽省第十四届人民代表大会会场返岗，合肥热电网运行公司客户服务大厅主任鲍瑾立即投入工作，正值冬供，服务大厅一片繁忙。春节将至，忙碌之余，鲍瑾还在琢磨为独居的李奶奶做哪些她爱吃的年夜饭菜单。在客户服务岗位上工作了18年，她提升自我，精进业务，和同事们一起不断拓宽服务深度与广度，为城市发展提供优质动力，为用户创造冬暖夏凉的舒适环境，把“暖心优供”送上门，主动服务残疾人，帮扶独居老人，“做这些事的时候，我能感受到快乐，觉得很有意义。”

服务上门，去年全年进小区140余场次

合肥热电网运行公司客户服务大厅位于合肥市老城区三孝口附近，为合肥市92个供暖统管小区提供线上线下的服务，包括开户、过户、缴费、报修、报停等，“老年人还是习惯来大厅办理业务。”

2005年鲍瑾来到客服岗位，她走访客户，解决各类问题，逐步成长为一名骨干，同事提起她都要说一句：“执行力强，有一股‘拧’劲。”合肥热电也成立以她为模范带头的“小鲍冷暖服务厅”。

“服务大厅既是面对用户的最前端，又是所有业务的末端，需要耐心、细心、热心，还要主动。”家住边户、老小区设施老旧等，都可能造成体感不热，用户会投诉，“虽然有客观原因，但不能不管，而是要提高服务，主动解决。”

为能及时给用户正确答复，鲍瑾向技术人员学习各种供暖常识，并每年定期开展用热业务知识、服务技能等方面的培训，以提高一线客服的服务水平。

除了线上线下的业务外，鲍瑾发动同事开展进小区服务，集中在每年供暖结束后的4月份、制冷前的5月6月份，以及供暖启动前的10月份，提供用热咨询解答、个性化用热需求、现场缴费等服务。据统计，仅2023年“小鲍冷暖服务厅”就开展了140余场进小区活动。



“特”备注，为需要关照用户建立台账

随着合肥热电的飞速发展，合肥市的供暖小区越来越多，用户数不断增加。目前，鲍瑾所在的服务大厅面对的服务对象为92个统管小区约6.9万户供暖用户和12个小区约1.75万户制冷用户。

改“坐等报修”为“主动上门”，开展“访民问暖”问卷，合肥热电近年来不断优化流程，全面提高供热服务水平，并提出了“一站一策”“一户一档”等方案。

在客户服务环节，鲍瑾也为200余户需要特殊关照的用户建立了台账：“主要是老年用户、残疾人用户、二房东用户和需要延伸服务的独居老人等，尽量让他们少跑腿，不跑腿。”

鲍瑾的微信通讯录里有700多位朋友，其中一半是用户，这一半中的一半则是需要特殊关照的用户，她在前面标上“特”字，后面是小区房号及姓名，带“特”字的号码中有独居老人需上门服务的、有生活上需要帮助的等。

魏女士几年前去北京工作，合肥的房子出租，鲍瑾加上了她的微信，每年供暖前都会主动联系，为其办理业务，魏女士发信息感谢她：“认识您很开心，虽然没见过面，但您让我感受到了家乡的温暖。”

数万供暖用户，难免会出现投诉，“有投诉不怕，要走进困难解决困难。”接到投诉，鲍瑾及时回应，带上服务所的同事上门解决问题，很多“投诉用户”最后成了“优质用户”。经常有投诉用户一再叮嘱鲍瑾：“虽然问题解决了，你也别删我微信啊，以后我们要多联系。”

温暖向善，给独居老人送饺子做年夜饭

与鲍瑾“多联系”的用户很多，其中有些独居、高龄老人，鲍瑾和同事们则是长期帮扶关照；“已经像是亲人一样了。”鲍瑾不仅记得他们的用热基本情况，还掌握他们生活中存在的困难。

80多岁的李奶奶孩子在外地，当年独自来服务厅办理业务，鲍瑾见她行动不便，便送她上公交。此后十余年，鲍瑾经常去看望，帮她买米买油，每年除夕都做好年夜饭送到老人家，“现在她一个人住在北城，今年过年准备做四五个菜，再包一些饺子送过去。”

80多岁的李奶奶，90多岁的盛奶奶，鲍瑾经常为这些独居高龄老人做饭打扫卫生。1月31日中午，鲍瑾和同事们来到元一滨水城，赶在春节前帮刚刚出院的老人扫尘：“后面陆续还有打扫安排。”

利用休息时间为残疾人上门清洗空调、对贫困学生结对帮扶、组织参与义务献血，对工作充满赤诚与热爱，热心公益。鲍瑾先后荣获全国巾帼建功标兵、安徽省五一巾帼建功标兵、安徽省劳动模范、合肥市道德模范等荣誉称号，并当选为安徽省第十四届人大代表。

鲍瑾说：“我能做的都是小事，但觉得很有意义，帮助别人是真的觉得很快乐。”

汪俊忠 王平 安徽商报融媒体记者 汪漪

肥西县上派镇：逛年展囤年货，欢欢喜喜过大年

人间烟火气，年味正浓时，过年的仪式感从备年货开始。1月27日开始，肥西上派镇派园公园内人流如潮，四处都洋溢着喜庆的氛围，上派镇第一届年货节如期开幕。品美食、办年货，你想要的，这里全部满足你。

品鉴美食全新体验

1月28日上午10点，派园内人潮涌动，热闹非凡。现场70多个年货摊位琳琅满目，居民们纷纷走出家门，参与到这场集购物、娱乐、文化于一体的“家门口的年货节”活动中。

热气腾腾的米饺，一会儿工夫就卖出了几百个，商户笑得合不拢嘴。“我想买几个尝尝鲜”“我要打包带点回家”米饺摊位被人群团团围住。

在年货节上，居民们品美食、办年货，体验新春氛围。“这葡萄干不错，比我以前买的要大好几圈，孙子应该会喜欢。”逛了没多久，家住上派镇大艾岗的刘大姐就一眼相中了糕点摊位上的货品。

“不仅东西种类多，价格还实惠，在这里办年货，可以‘一网打尽’。”居民李大妈买了大包小包的年货，脸上洋溢着幸福的笑容。

特色农产唱响主角

据了解，本次年货节70多个摊位共几百款年货产品，不仅有本地的三河米饺、丰乐酱干、金桥粉条等，还有来自新疆皮山县的灰枣、葡萄干、兔肉等几十种农产品。



上派镇第一届年货节，当然离不开上派镇的特色农产。在一家粮油摊位前，“五彩三岗”小榨菜籽油吸引了很多市民的注意。三岗村是上派镇的明星村，这里产的菜籽油养育了一代又一代人，很多上年纪的老人对此都记忆犹新。“没错，还是老合铜油厂产的，还是几十年前的菜籽油好吃。”一位老大爷感触良多。

不远处，林下生态散养的“肥西老母鸡”也是年货节的热门摊位，百元一只土鸡，求购的人络绎不绝。由于是周日，柿树岗代塘村村民委员周典红在摊位前临时客串销售。“这是我们村村民散养的土鸡，这次参加年货节，我们村合作社

带着满满的诚意而来，我向大家保证，摊位销售的都是正宗的肥西土鸡。”

在瓜子摊位，肥西县李陵山农民专业合作社生产的瓜蒌子也让大家兴趣满满。

肥西特色农产、绿色生态美食、五彩缤纷年货、老字号糕点……连续3天的年货节吸引了越来越多的当地居民参加。

文化年货 迎春送福

挥毫泼墨送春联，迎春纳福贺新年。本次年货节还邀请了肥西县知名书法家来现场写春联、送福字，用“文化年货”为广大市民送上新春的祝福。“本次年货节，我们邀请了11位书法家现场为大家写春联、送福字，文化过大年，同样也精彩。”肥西县老年书画研究会会长何德芝表示。

活动现场，书法家们挥毫泼墨，一副副春联不仅寄托了人们讴歌盛世、辞旧迎新、平安喜乐的美好感情和愿望，也让大家感受到了中国传统文化的博大精深。

红幅铺展，妙句成双，一张张笔酣墨畅的“福”字，一副副寓意吉祥的春联作品蕴含着大家迎春纳福的美好祝愿。

据了解，上派镇第一届年货节从1月27日至1月29日持续三天时间，活动期间主办方每天上午9点开始发放线下现金消费券。3天时间销售额达到了520.32万元，抖音“上派年货节”的浏览量达到18.8万。进一步推动购销两旺，为居民打造一个氛围浓厚、年货丰富、购物便捷、精彩纷呈的休闲购物新场景。

汪礼慧 安徽商报融媒体记者 许家权

走访慰问送关怀，情暖退伍老兵心

为进一步弘扬拥军优属的光荣传统，近日，凌大塘社区退役军人服务站、团总支联合走访慰问辖区12位优秀、困难退役军人，为他们送上新春礼包和新春祝福，并关心他们的身体状况和家庭生活情况。

工作人员走访到82岁高龄的退伍老兵葛爷爷家中了解到，两个月前曾因患脑

梗一直在住院治疗，近期康复回到家后生活暂时无法自理，一直闷闷不乐；而工作人员的到访，让葛爷爷十分高兴，一直感谢着党和组织还惦记着他，由衷地感到温暖。节前慰问提升了退役军人的荣誉感、自豪感，真正让退役军人及家属感受到了党和政府的关怀与温暖。

盛雅雯 李纪缘

迎新春祝平安 节前赶集送宣传

新春佳节到来之际，为进一步宣传综治平安建设工作，营造平安和谐欢乐的节日氛围。1月27日，梁园镇综治办联合镇妇联、公路站等多家部门，利用新春年货节契机开展了“迎新春祝平安，节前赶集送宣传”活动。

当天上午，恰逢梁园镇赶大集，街上迎来了年前采买年货高峰期，人山人海甚是

热闹。在宣传活动现场，整齐有序地摆放着各种宣传资料，平安志愿者们热情的地给过往的群众发放综治宣传资料、春联、年画等，对共建平安梁园、反邪禁毒、反电诈、扫黑除恶等平安知识进行宣传，并详细解答群众提出的疑难问题。此次活动增强了群众安全感满意度及平安建设参与率，确保全镇人民度过一个幸福平安的春节。