



情暖万家灯火

“住这个小区4年多，给我们供暖的东城热力公司服务一直很到位，还经常派师傅到小区检查暖气供暖情况，遇到问题及时解决。”提及东城热力公司，河北省遵化市鹿港花园小区居民希女士颇为感慨地说道。

惠民利民，脚踏实地地为老百姓解决问题，河北省遵化市东城热力公司秉承“以诚信为本，服务至上，安全第一；团结奋起，共同创业”的企业理念，积极响应中央和当地政府的号召，想百姓所想，急百姓所急，总经理于航及他的团队就是在这样一片热土上以优质的服务站稳了脚跟，并成为遵化城里“惠民生、办实事”的一个缩影。

说起东城热力，不能不提起董事长于定庄。于定庄是于航的父亲，作为共和国同龄人，他在改革开放的大潮中组建了遵化第一家房地产公司——东方房地产开发公司。后又在2006年，组建了遵化市东城热力有限公司。于定庄是一个抢抓机遇，勇于拼搏的人。在他的带领下，公司完成了一期、二期工程和铺设供热管网施工的建设。实现了联网供热面积168万平方米，受热居民12000余户。公司也成为遵化市4家热力公司规模最大，群众口碑上佳的热力公司。



国家集中供热产业技术创新战略联盟成立大会在河南省郑州市召开

吃水不忘挖井人，扎实服务暖人心

2012年12月一个隆冬的深夜，凛冽的寒风席卷冀东大地。东城热力公司门外传来急切的“开门！”“开门！”的呼喊声，叫门的是一位70多岁白发苍苍的老大娘，当天晚上她与患心脏病的老伴儿正在熟睡。突然，暖气片上热水外溢。老大娘急忙拿上手电，骑自行车去找热力公司维修人员来家里维修。

按公司的值班制度，24小时有抢修人员在岗。当晚，正在值班的师傅立即起床，连夜把故障排除。两位老人握住师傅的手说：“谢谢你们，三更半夜来为我们进行这么周到的服务！”

2013年11月19日晚上，居住在滨河庄园的一居民反映，暖气突然不热了。维修人员得知此消息后，迅速赶到其家中检查。经查，属暖气阀内机芯脱落，需要更换阀门。换阀门就必须关闭整个居民楼的总阀门，这势必会影响其他用户的供热。为不影响牵连他人，维修工人们毅然决定冒着喷出一米多高、五六十度的水温进行抢修，经半个小时带高温作业，终将阀门换好。主人握着被烫得红肿的维修工人的手，赞不绝口。

百姓热线为热网用户提供24小时免费服务是这个公司的义务。然而，对公司控制热网以外维修服务要求，他们也是尽力满足。

城东有一个小区的居民反映热度不够。经查，故障属于管路安装不合理造成的，不属于热力公司的维修范围。情况反

映到总经理于航，于航认为，虽然原因不在我们，但这些居民是我们的热网用户，他们的室温上不去，我们也有责任。于是，他立即让技术人员义务抢修改造，不收任何费用。还有一次，河东小区有一位大爷打来求助电话，说家里漏水了，当工作人员赶到大爷家的时候，发现漏水的是太阳能管，和供热没关系。但于航当即决定，立刻为用户解决问题。他还制定了一条新规定，只要我们的维修工到用户家里服务，无论是暖气系统还是自来水、排水、太阳能等问题，都必须处理好，解决用户的实际问题。

遵化东城区有一批新落成的小区，这些人住户数少，综合热效能较差。如果要让用户满意，就只能通过加大公司水、电、煤的消耗来提高热力交换站的供水温度，于航算了一笔账，一冬下来，热力公司就会损失40%以上的费用。这可是一笔赔钱的买卖，做还是不做？于航把眉头一皱，拍了一下桌子：“做，我们就是赔钱也不能让用户受冻！”很快，这些新开发小区入住居民室内温度上升到了摄氏20度以上，每家都溢满了幸福的暖流。

于航经常对员工们说：“我们干的是为人民群众送温暖的事业，因此，我们的心也必须是热的。如果我们的心的冷冰冰的，脸也是冷冰冰的，那怎么把温暖送给群众？”于航就是这样，为了做好这项事业，宁可自己吃亏，也不让用户挨冻受冷。

给百姓一个温暖的冬天



国家供热联盟



河北省遵化市东城热力有限公司总经理于航

传承创新再创业，实事惠民聚动能

于航及其公司所服务的遵化市位于河北省东北部燕山南麓。近几年来，遵化市发展势头强劲，不仅实现了622个行政村的电子商务全覆盖，春节旅游收入也增长了44.6%，沙石峪村还获评了“全国文化生态村”。就在不久前，遵化市委、市政府还明确将10件涉及就业、住房、交通、教育等多个领域的惠民实事实列为工作的重点。

河东小区曾是全市有名的贫困小区，交不起120万元的热网初装费。于定庄就以小区废弃的锅炉房抵账，垫付了这笔费用。为了节能环保，保证安全，于定庄带领员工们学习先进经验和技能，不计成本地更换环保、安全的设备。这些都被当地的百姓看在眼里，记在心里。

于定庄对儿子言传身教，谆谆告诫

于航，“‘热网’用户就是我们的上帝，无条件地、全心全意地为用户搞好服务，奉献爱心，是我们的宗旨。我们存在的目的就是为热网用户提供超值稳定的热能。”

为此，作为公司总经理，也作为公司企业文化传承人的于航率先垂范，带头贯彻落实。在他的领导下，公司进行了“再创业”。建设了一支团结和谐、积极向上、创新进取的专业销售和技术服务的精干团队，拥有最好的产品、良好的技术支持、健全的售后服务。同时，针对冬天供暖问题，公司建立了供热收费、设备维护、故障排除、服务上门、供热通告等一系列制度，配备百姓热线电话，接听居民供暖问题。组建冬季供热应急抢险维修队伍，加强岗前培训、安全培训，力保老百姓有个温暖的冬天。



总控室供暖情况一目了然

热心公益行善举，造福一方惠乡民

于航的家乡——遵化市平安城镇东梁各庄村地处遵化市西南部，与天津市蓟县接壤。村民的经济来源以农业、林果业为主。综合收入处于全市中等偏下水平。

面对家乡的父老乡亲，于航时常想起父亲对他的叮嘱：“功成不忘家乡，要懂得回报村里的乡亲”。于航每次陪父亲回老家，看到家乡处处是泥泞的土道路，路滑难行，夜晚灯光昏暗，而且经常停电，心中隐隐作痛。于是，他决定从自己有限的资金中拿出部分资金为家乡父老办电修路，改变故乡面貌。

2007年春，于航投资50余万元修建一条由村里通往蓟县出头岭的水泥公路。路长1500余米、宽3.5米，以解决村民出行不便的问题。公路竣工后，全村百姓欢腾。紧接着，于航又投资更换了村里的变压器，解决了村电力不足的问题；修建了村中各街道水泥公路和12000多平米的环村公路；完成了10000多平米户通村公路工程；修建了三个村民文

化广场；建起了篮球场、乒乓球台和各类健身器材；安装了107盏村中路灯。同时，还对村卫生室危房进行了改造等。

除了村里的“硬件”建设，于航还时刻不忘在“软件”上下功夫，支持全村的精神文明建设。

建成了村文化广场，村党支部、村委会组织家庭妇女晚饭后到广场上扭起了大秧歌；帮助与省、市电视台联系，拍摄播发了80多岁老人于子林为村里义务修路、植树、清理垃圾和孝敬婆婆的遵化市十佳媳妇李小芳的先进事迹，在全市引起反响；组织遵化诗词学会的作家们到东梁各庄采风，参加梨花节，并编辑出版了走进东梁各庄诗词散文集……一桩桩、一件件，多少年来，于航为家乡和村里做了多少事，他自己都记不清了。他领导的东城热力公司被河北省政府评为先进企业，被遵化市政府授予特别贡献先进单位，他本人也被评为唐山市先进工作者。

(魏勤英 王玉贵)



实地与河北省遵化市鹿港花园小区居民了解供暖情况