

奋力谱写济宁高质量发展新篇章

山东公用热电集团有限公司

聚力高质量发展 智慧赋能供热保障

本报通讯员 孙虹 荆军兴



山东公用热电集团有限公司在市委、市政府的坚强领导下，落实山东公用控股工作部署，聚焦聚力“五个公用”建设，紧紧围绕“三个一”工作机制要求和目标任务，稳步提高经营效益，强势突破供热市场，有力夯实供热保障，企业高质量发展和高效服务实现新突破。

聚力落实“三个一” 企业发展实现新突破

该公司加强区域内部市场拓展的同时，积极拓展省外供热市场，成功实现供热跨省经营历史性突破，成立山东公用热电集团（庆城）热力有限公司，获得甘肃省庆阳市庆城县特许经营，为公司持续发展打开全新突破口。坚持用户满意为标尺，实施“供热个性化服务”精准提升，根据年初制定计划，统筹组织机构，全面梳理各小区5年内供热情况，深挖问题症结，通过入户回访诉求，因地制宜定措施等一系列工作，推动优质资源、服务下沉网格，加强网格员队伍建设。

聚力开展“冬病夏治” 供热保障实现新突破

工欲善其事，必先利其器。针对一采暖季暴露的问题，科学制定2023年度“冬病夏治”活动实施方案，统筹推进供热设施软、硬件全面治理升级，聚焦智慧供热、用户回访、检修技改、靠前服务等8项重点工作，台账化管理，清单化推进、责任化落实。9月30日全部完成检修技改工作，9月4日起各权属供热公司陆续进行注水试压工作，10月20日全部完成注水试压及隐患消缺，供热设施具备冷运条件，11月15日正式供暖。

聚力科创成果转化 智慧运维实现新突破

升级智慧供热管控平台，优化客服派单、事务分析模块，增强供热调度能力。进一步扩大居民室温监测覆盖范围，在主城区及各县区新装点位，实现了对关键小区、重点人群用热情况的实时监测，用户室温信息采集更加精细、供热参数反馈更加精确、智慧运维调节更加精准。充分发挥智慧供热优势，选取试点进行智慧化供热升级改造，实现站、网、户全智能化调节，进一步指导精准供热、经济供热。

聚力消除隐患风险 安全生产实现新突破

一是以安全大检查工作为主线，以隐患排查治理为重点，狠抓安全培训，强化安全管理，多措并举消除安全隐患，促进公司安全生产工作整体水平不断提高，共开展各类安全培训11次，累计培训人员6345人次，培训合格率100%。组织开展各类安全检查，隐患整改率100%。二是各权属公司严格按照

要求对范围内所有换热站、主管网、二次管网、电气系统及自控系统等供热运行设备设施进行全面排查，建立清单台账、逐项维修保养，现场试验完好备用。三是热电集团主要负责人带队分别走进热源单位，提前主动与热源单位负责人就冬季热源保障工作多次深入沟通交流，并就热负荷需求、应对极寒降温、强化热源热网保障等进行了细致研讨。四是实战化开展主城区热负荷应急切换专项演练，从故障突发到应急处置、完成切换恢复供暖，有效检验各部门联动协同和应急保障处置能力，为采暖季安全平稳运行打下坚实基础。

聚力激活党建优势 党建工作实现新突破

深化基层党建规范化建设，明确从严治党抓基层党建责任清单，强化对党建工作的指导，充分运用责任制传导压力，推动形成党委抓、书记抓、一级抓一级、层层抓落实的党建工作格局，有力推动公司党建工作提标提档，发挥国企党建优势，全面激发党员干部敢担当、善作为的原动力，大力度实施党员包保，深入开展红色筑暖行动，以热电集团党委书记突破项目为抓手，围绕插旗帜、树标兵工作导向，聚焦基层党建工作中的重点难点问题，组织开展“党员包保大走访 倾情服务大提升”“三亮三比一争当”“红色筑暖365 供热服务暖人心”“社区党建联建”等活动，在一线实践活动中党员干部“亮”底色，展现先锋形象；“比”本色，结合检修技改重点工作，充分发挥党员先锋模范作用，严把检修工艺和质量，加强检修过程监管，对每项检修工作做到完成一项、验收一项、合格一项；“争”成色，扎实开展“我为群众办实事”系列活动，深入开展“三走进、两服务”志愿服务，采取“一访、二听、三整改”的方式，听民声、解民忧、办民需。

聚力做优民生实事 品质服务实现新突破

践行供热服务无上限、群众满意为根本的服务理念，紧紧抓住用户急难愁盼问题，精准发力、精心服务。一是在提速办结上求突破。强化数据赋能，自主研发供热“济时热”派单软件，进一步简化诉求流程，用户通过客服电话及微信小程序线上办理维修服务，实现了上门进度可视、服务效果可评、全程跟办督办的可视化闭环服务管理。二是在提效服务上下功夫。坚持“三前服务”，抓实诉前化办结、靠前化服务、提前化处置，领导班子以身作则、率先垂范，深入基层、走进群众，变“回应诉求”为“主动上门”，带领党员干部倾听群众呼声、回应群众关切。持续开展“服务进社区”“访民问暖”等活动，为用户提供“零跑腿、一站式”服务，对服务过程中收集和排查的问题全部建档立卡，制定有效措施，责任到人逐项解决，让用户足不出户也可解决用热难题。三是在提升品质上见实效。全面梳理用户诉求较多、意见集中的用热问题，分类分级建立重点用户台账，研判分析每一户问题原因，制定“一户一策”解决方案，对存在问题销号清零。坚持示范引领，以点带面，服务下沉网格，强化网格员队伍建设，打通服务群众的“最后一米”，以优质服务擦亮山东公用服务品牌。