

# 山东公用全力保障群众温暖满意舒适过冬 铸造人民至上的“公用温度”

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员 荆军兴 记者 晋森

党史学习教育开展以来,山东公用控股有限公司紧扣“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”目标要求,把以人民为中心的发展思想贯穿到企业发展的各方面,落实到“我为群众办实事”实践活动中。面对能源新形式,山东公用控股所属二级公司,热电集团勇扛保障民生社会责任,践行保暖保供国企担当,坚持党建引领,全力打造“红色筑暖”党建品牌,不断强化供热保障能力,持续提升服务效能,用心用情用力解决群众“急难愁盼”的实际问题,全力保障群众温暖满意舒适过冬。

## 问需于民 服务群众“大提升”

山东公用热电集团党委以“学党史守初心,为民服务不停歇”的工作要求,早谋划、早部署、早行动,在2020-2021年供暖季结束前,各基层党组织成立党员服务队,由各党支部书记任组长,全体党员干部包保服务,深入社区和用户家中,与用户面对面的交流,倾听用户意见建议,解答用户问题,收集用户诉求,建立走访台账,解决用户问题。同时,供热服务工作人员也进入社区,通过流动服务车车载LED宣传供热政策、供热常识,发放供热服务手册、现场答疑、现场办公,为用户提供“零跑腿、一站式”服务,让用户足不出户也可解决用热难题。供热服务人员收集到的问题全部建档立卡,制定有效措施,逐项解决用户问题。进社区服务54次,党员干部包保服务717户,活动的开展,得到群众的一致好评和认可,拉近了公司与用户的距离,不但增进了“供需”双方的相互理解,也为公司不断优化服务,

持续提升服务质量打下坚实基础。

## “党建+技改” 夯实基础保供暖

将“红色筑暖服务”特色主题党日活动与公司开展“冬病夏治”的活动深度融合,结合公司下发的“冬病夏治”活动实施方案,开展供热管网技术改造、设施维保、老旧小区供热改造等活动,共完成管网保温修补11.2万余米,换热设备的升级改造847座,更换老旧锁闭阀2.4万套、高耗能循环泵55台、控制阀门2344台。为改善老旧小区供热环境,开展供热系统升级改造工程,先后改造弹簧厂宿舍、粉莲街8号楼、如意嘉园等小区,改造老旧小区供热面积41.2万平方米。兖州热力党支部将党旗插在兖州区热源替换项目工程一线,山东公用热电集团党委书记带领党员,克服工期紧、任务重、难点多、雨水频等诸多困难,创新战术打法,倒排工期,挂图作战,仅用不到60天的有效工期,完成了双向29公里管网建设任务,保障了600万平方米居民供热需求,

再次创造了热源替代的“山东公用速度”,获得了市、区两级政府表扬通报。

## 心系群众 访民问暖优服务

2021-2022供暖季开始后,山东公用热电集团党委立即行动,由公司党委班子分别带队,各职能部门,权属公司干部职工下沉一线,开展“访民问暖”大走访活动。访民问暖小组走入用户家中,讲解供热常识,第一时间解决用户难题,并帮助用户排气、清理滤网,通过问情况、测温度、检问题、听建议,主动了解群众诉求,帮助用户现场答疑解惑,对用户诉求做到“事不过夜”“日清日结”,始终将群众的诉求放在各项工作的首位,使供热工作暖身更暖心,让用户家中热了起来,心里暖了起来。供热第一天“访民问暖”小组累计走访小区214个、入户931次,检查换热站752个。同时,各职能部门每周梳理拨打“12345”、客服系统电话的用户,电话回访用户对供热服务是否满意,对服务不到位、用户不满意的问题,及时督导各



智慧客服和调度平台,为保障供热服务赋能实现科学供热。

供热公司提升改进,现已电话回访5354户。

## 科技赋能 智慧供热惠民生

公司积极将服务向信息化、网络化、智能化方面靠拢,创新业务方式,为群众提供了更加便捷的服务模式。不仅开通了微信公众号报修、报停、复用以及微信、支付宝等网络快捷支付等业务办理途径,还借助科技手段,开发互联网新商业模式,不断优化供热服务举措,与济宁银行合作,采用“慧济生活”APP开启有奖缴费模式,加大“线上”缴费知识宣传普及,鼓励倡导用户通过“线上”完成自助缴费,实现了供热服务“一次办、线上办、掌上办”,有效减少用户排队等候时间,更好地提升服务效能。同时

广开问题受理渠道,实现人工、智能语音、公众号等多渠道业务办理模式,确保客服电话24小时畅通。不断提升供热网格化服务效能,依托大数据平台,智慧客服系统,实现用户电话诉求第一时间准确派单到小区供热网格员,有效缩短服务半径,缩减用户等待时间,提升了群众用热体验。

保障和改善供热服务没有终点,山东公用热电集团将以服务不停歇,奋斗不止步的工作标准,学党史、悟思想、办实事、开新局,扎实开展“我为群众办实事”实践活动,践行国企使命和民生责任,以高质量党建引领助推高品质企业发展,用优质、高效、贴心的服务不断满足人民群众对美好生活的期盼和需要,让百姓共享国企高质量发展成果、共享高品质幸福生活。

## 济宁举行第15个“慈善公开周” 邀请社会监督员和市民看账目、提建议

本报济宁12月22日讯(记者 晋森 通讯员 路笃书) 12月17日,济宁市慈善总会2021年度社会监督员座谈会暨第15个“慈善公开周”活动举办。社会监督员以及热心市民受邀查看慈善总会财务账目、审计报告、救助档案等各类工作资料,济宁市慈善总会敞开式接受社会各界的监督评议。

今年以来,济宁市慈善总会坚持抓重点带全盘,始终把捐赠工作作为重中之重,加大改革创新,努力实现慈善事业更高质量发展,更好发挥慈善在多层次社会保障体系和第三次分配中的重要作用。全市慈善总会组织已累计接收慈善捐赠款物近2亿元,发放慈善救助款物1.12亿元,资助帮扶城乡困难群众7.36万人(户)。社会监督员在听取工作情况通报后,开诚布公地提出



第15个“慈善公开周”活动现场。

了中肯的意见和建议。

加大慈善信息公开,加强慈善社会监督,是慈善组织公信力建设的两个重要方面。全市各级慈善总会组织切实扛牢慈善信息公开主体和第一责任人责任,全面加强自身建设,深入搞好慈善信息公开,将社会监督员工作

作为重要制度安排,支持与配合社会监督员工作,推动监督成果有效转化,以良好的信誉和形象,赢得社会的信赖和支持,以更加规范优化的服务进一步激发社会公众参与慈善的热情,为实现慈善事业更高质量发展提供有力支撑和保障。

## 大病儿童救助项目 百余名患儿获救助

本报济宁12月22日讯(记者 晋森 通讯员 吕瑞峰) 济宁市红十字会瞄准针对白血病和先心病患儿的“国家彩票公益金大病儿童救助项目”,今年下半年已为济宁籍101名患儿白血病患者和14名先心病患儿争取到资助资格,获得350余万元资助金,现已发放资助资金231万元。

济宁市红十字会专门编写印发“国家彩票公益金大病儿童救助项目”申请指南,发放到各大医疗机构;为提高申报速度,红十字会与济宁市第一人民医院和济宁医学院附属医院协调

联系,为白血病患者申请造血干细胞移植申请提供快捷通道,大大提高了申请材料的完备率,缩短了申报时间;为进一步规范“国家彩票公益金大病儿童救助项目”的审核、上报和天使云系统的使用工作,提高项目审核人员的业务水平,市红十字会先后举办了二期“红基会大病儿童救助项目”业务培训班,建立市县两级红十字会经办机构的无缝对接,最大可能的减少申报流程的等待时间,力争让每一位符合条件的患病儿童及时获得项目救助。

## “情暖万家”慈善救助活动启动 双节期间救助4.4万余户城乡困难群众

本报济宁12月22日讯(记者 晋森 通讯员 路笃书 王洪涛) 日前,济宁市慈善总会印发《2022年全市“情暖万家”慈善救助活动实施方案》,2022年元旦、春节期间继续在全市开展以“慈善助困解民愁,温暖和谐进万家”为主题的“情暖万家”慈

善救助活动,全市慈善总会组织计划列支善款1511.1万元,对4.4万余户城乡困难群众实施物资救助或现金救助,把党和政府的关怀和社会各界的温暖送到困难群众的心坎上。

此次“情暖万家”慈善救助活动,济宁全市范围内因

大病、重残、自然灾害、突发性天灾人祸等原因造成家庭困难、尚未纳入低保范围的城乡困难家庭,建档立卡脱贫享受政策户,困难独居老人、孤儿、事实无人抚养儿童等均可到所在村居(社区)申请救助。

《方案》要求,各级慈善

总会组织应摸清困难群众需求底数,统筹安排好各救助项目,足额列支救助款物,有针对性地开展好专项救助,做到精准救助,精准帮扶,有效解决困难群众生活难题。济宁市慈善总会下拨资金,用于扩大困难群众救助数量,不得冲抵县(市、区)计划

列支资金。所有救助款物务必于2022年春节前全部发放到户。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:晋森 组版:李腾 校对:施园