



济南热力集团不断推动居民用热服务提档升级。

# 能源供热“一张网”兜住民生温暖

## 济南能源热企夯实城市用暖高质量发展“压舱石”

记者 于悦 通讯员 周虎

### “识变”为民服务本质 推动用热服务“提档升级”

聚焦民生服务提质增效，着力擦亮能源服务“新名片”，让品牌服务更有温度。深化“一窗通办”，升级“一号通办”，实现“一机通办”，应需而生“报装管家”，高标准执行“容缺受理”，以及“适老化”全程“代办式”惠民服务。

持续打造“15分钟服务圈”。今年以来，热力集团按照能源集团“统一规划、统一建设、统一运营、统一标准”工作原则，整合各所属企业大厅资源、科学规划选址、完善服务规范，新建匡山热力燃气客户服务中心，并对金鸡岭热力燃气客户服务中心进行迁移，目前全市范围内共打造26处热力燃气客户服务中心。同时深化“一窗通办”“一厅通办”“一机通办”，以打造“15分钟能源服务圈”为目标，创新研发“能收现金、会找零钱”的气热自助一体机，建设7处24小时自助营业厅，为用户提供更加便民、智能、高效、贴心的一站式“温心”服务。

创新推出“一站式”助老服务。热力集团增设专席，全新推出“适老、便老、助老”暖心服务，在各大服务大厅划定老年人爱心专座，定制爱心专座抱枕，应急药箱中增加速效救心丸、碘伏等老年常用药品，部分客户服务中心配备体外除颤仪，柜台上配置老花镜、放大镜等用品，为老年人提供细致化服务。针对老年群体行动不便、业务办理困难等问题，完善热力燃气客户服务中心无障碍通道，为老年人开辟专属绿色通道。

96969热线中心全面升级，全新上线智能IVR呼入。24小时96969热线中心改造后座席由原来的57个增至82个。与此同时，借助能源集团ERP系统全新上线智能IVR呼入功能，用户在拨打96969热线时，可通过按“9”进入智能客服，与智能机器人“小能”对话咨询相关业务，“小能”可通过语言处理技术，快速识别用户诉求，生成工单快速下派，提高服务效率。

除此之外，24小时96969热线已经正式推出“急速人工服务”模

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的重要一年，也是持续推进供热“一张网”建设，为泉城百姓“增温提效”的关键之年。

济南能源集团所属济南热力集团主动服务和融入全市高质量发展大局，锚定“走在前、开新局”，聚焦“勇当排头兵、建设强省会”，紧扣全市“项目突破年”要求，坚持党建引领，强化协同创新，持续优化营商环境，以民生为本、服务为重的决心，用舍我其谁、当仁不让的担当，在推动能源事业高质量发展上持续用力，让能源供热“一张网”兜住民生温暖。

式，为每一位老年客户提供更加便捷、温暖和多元化的“温心”服务。济南热力集团客服管理部总经理苏巍说：“针对65岁以上老人、残疾人上线了‘急速人工服务’模式，通过系统自动识别来电号码关联的身份证号判断客户年龄，提升客户的业务办理效率，不断提升老年客户办事‘体验感’，让老年人办事更省心、舒心、暖心。”

### “应变”城市用暖需求 “报装管家”代办服务暖心

热力集团扩增40名“报装管家”，破解人民群众“办事”的难题。据了解，加入集中供暖类别分为“既有小区、新建小区和既有居民补户报装”三种，根据不同类别共计经过八项办理流程。其中，既有小区涉及用户量大，报装流程最为耗时，如遇资料不齐等问题，也容易导致居民在办理“暖”事上而心“冷”。

人民有需求，企业有所应。济南热力集团市场开发部总经理杨莉表示：今年集团创新实施片区化便民服务全程代办机制，参照“供暖管家”式服务模式，扩增“报装管家”至40名，以“不能说不行，要说怎样才能行”为承诺，不断为居民供暖报装业务办理流程进行“减压”。40名“报装管家”分别下派至各属地分公司办公，围绕集团“零跑腿，代办式”开展报装服务工作。自客户提交开户申请直至供热全过程跟踪对接，一管到底，让用户体会到一站式服务、精细化服务。

值得一提的是，今年将新用户报装时限由原来的25个工作日压缩至20个工作日，并重新修订《新用户报装及工程管理办法》，进一步规范报装全流程，增强办理时效，加强施工管理，严格按照各时间节点完成相应的工作。“报装管家”可提供代办服务三大类别八大事项。规范执行标准化办



济南热力集团为每一位用户提供多元化“温心”服务。

理流程，强化事前事中事后全链条管理，彻底打通供暖报装服务“最后一公里”。

明厨亮灶实时感知，全程代办提质增效。“报装管家”按照业务流程，办理时限，采取“三化”管理模式，即管理制度化、业务流程化，过程联动化。受理用户申请的同时建立项目专属“微团队”企业微信群，开发建设单位、报装申请主体有任何问题都可在项目群中直接提出，“报装管家”作为“首问负责一管到底”的第一责任人，确保用户诉求可以得到及时处理。

不仅如此，项目从“现场勘查、供热方案制定、设计图纸……”每一个环节也会在企业微信群中及时发布消息，及时告知用户工作进展情况，让用户实时感知。

### “求变”资源优化配置 夯实能源保障“增温提效”

为落实市委、市政府“项目突破年”工作要求，锚定“走在前、开新局”，助力建设“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会，济南热力集团加快推进列入2023年市重点任务清单中的11项重点项目，按照“停暖之日即开工之时”的工作要求，统筹谋划布

局，吹响攻坚号角，牢固树立“项目为王”工作理念和导向，以“停暖即开工，开工即冲刺”的决心，凝心聚力抓项目求突破。

随着城市的不断发展，城市化进程的加速、人民生活水平的不断提高，城市集中供暖需求量逐渐增多。据了解，作为全市国有大型供热服务企业的济南热力集团，今年将新增近2000万平方米的供热面积，目前，总供热面积已经达到2.56亿平，跻身全国同行前列。面对用热负荷的增加，热力集团实施的2个长输热源项目完成投运后，可解决、替代全市7000余万平方米供热面积。济南热力集团和光公司董事长袁春明介绍，和光公司今年承担着新增供热面积的70%，全是新交房的新用户，截至目前注水打压已全部完成，开始进入冷运的占到80%。

除此之外，今年，济南热力集团以满弓紧弦状态开局，实施了匡山、绿园二期项目等一系列重点民生项目。前些年，供热不达标、不稳定等问题一直困扰着原匡山、绿园片区的居民。去年，经过市政府研究决定，槐荫区政府、济南能源集团共同推动解决，将两大片区纳入全市供热“一张网”，由济南热力集团全面接管并分两年完成全部供热设施整合改

造和标准化建设。这也意味着，片区供热质量将稳步提升，居民连续稳定用暖更有保障，再也不用担心因设备管道年久失修造成非计划性停暖事故频发情况。

接管后一期项目只是开始，重点在于后续的二期改造任务。兔年新春伊始，济南热力集团便启动匡山、绿园二期项目升级改造，涉及一、二次管网、换热站等升级改造项目共计137项，保证两大片区500余万平方米、5万余户居民的供热需求，确保今冬供暖季能够实现供热“一张网”的“同网同质同价同服务”。9月15日，工程正式完成建设，带来片区老化供热设施的全面提档升级，为今冬采暖季保驾护航。

### 聚焦党建引领 推动优势厚植融合发展

济南热力集团紧抓党建促进业务工作发展，在业务工作中不断发展党建，在业务工作中检验党建工作成效。围绕企业中心工作，把党建工作同业务工作通盘考虑，积极探索“支部建在项目上”创新举措，开展“结对共建”“板房故事会”“红色电影进工地”“政治生日”等活动，整合项目资源、破解突出难题，打造精品工程，将党建工作与业务工作同规划、同部署、同落实、同考核。

一名党员，一面旗帜。在今年的重点项目建设过程中，济南热力集团激活“红色细胞”，筑牢“红色堡垒”，让党建“软实力”成为推进项目建设“进度条”的关键。为保障升级改造项目快速推进，济南热力集团联合参建单位成立18支临时党支部，开展“七比两创”特色主题活动，充分发挥党组织的“主心骨”作用，促进党建与业务深度融合，各级党组织把党旗挂在项目最前线，让党员走在前、干在前，引导全员上下树立“项目为王”工作理念和工作导向，采取进度和服务两手抓，坚决做到“今日事今日毕、明日事提前谋”，在推进项目进度上下真功、抓实效，助力项目建设跑出“加速度”。进一步诠释了“初心+温心365”党建品牌内涵，营造“抓党建、强根基、助攻坚、保民生”的党建与业务融合新局面。