

## 山东公用热电集团

# 多措并举促提升，全力以赴保民生

通讯员 荆军兴

今年以来，山东公用热电集团有限公司坚决贯彻市委、市政府保暖保供决策部署，坚持供热服务无上限、群众满意为根本的服务理念，聚焦数智赋能供热，抓实抓细“冬病夏治”，强化供热保障能力，着力推动供热民生服务提质增效。

统筹部署，抢先抓早。深入贯彻落实山东公用“攻坚三季度”动员会议精神，部署

召开专题会议，要求各职能部门、各权属公司坚持问题导向，认真梳理、逐一研判、深入分析，按照“一站一策、一户一策”的原则，科学研究制定方案。9月4日起，各权属公司按计划、分批次进行供热设施注水试压，即时解决采暖期暴露的问题和存在的难题，不放过一个隐患，不漏检一台设备，不疏忽一名用户。



靠前服务，未诉先办。坚持以群众满意为标尺，持续优化供热服务模式，狠抓供热质量提升，打通服务群众最后一米的堵点。全面梳理上一采暖季政务热线、话务工单等渠道反映反馈的供热诉求，精心组织开展“党员包保服务”“我为群众办实事，供热服务上水平”专项活动，深入社区及用户

家中，认真倾听群众意见和建议，抓实“接诉即办”向“未诉先办”提升，切实将用户问题及合理诉求解决在供暖前，架起服务群众的“连心桥”，让民生工程真正“暖”到用户心里。截至8月底，共走访162个小区，走访用户17299户，发放宣传册服务卡及调查问卷3690余份。



对标提升，强基固本。组织各权属公司赴同行业先进单位进行交流学习。通过对标学习，提升数智化精准供热水平，对能耗较高的换热站，研判分析原因，从优化供热设计、抓实二

网平衡调节及科技赋能数字化供热等方面精准制定降能耗实施方案，科学划定能效改造提升标准，真抓实干，大力推动能耗示范站建设。成立主要领导为组长的专项督导检查小组，

深入一线实地督导各项工作的落实情况，督促解决好供热链条中的各类问题，科学谋划，精心组织，按照时间节点加快推进落实，确保供热“冬病夏治”工作取得实效。



技能培训，巩固提升。聚焦供热运维人员及网格员综合素质提升，一方面针对历年来供暖出现的源、网、站、户问题，分模块、选取课题和典型实例，每周五组织开展“内部大讲堂”学习交流；另一方面开展智慧供热专题培训，充分发挥数智化平台作用，快速实现供热范围内换热站的

全网平衡及节能降耗，让热用户享受到更贴心的服务和温暖。组织开展第四届职工职业技能大赛，来自山东公用热电集团10家权属供热公司的103名选手参加竞技，在公司上下营造出了强化技能、比学赶超、争创一流的浓厚氛围，为全面做好今冬明春保暖保供工作提供了强有力的人才保

障。冬季供暖涉及千家万户，事关民生福祉。山东公用热电集团将扛牢民生责任，践行国企担当，全面做好2023-2024年采暖季保暖保供工作，确保群众温暖舒适满意过冬，倾情交出一份社会认可、政府放心、百姓满意的供热答卷。

