

民有所呼 我有所应

聚焦为民服务进一步全面深化改革,济南能源集团组建维修管家团队

“守护温暖,使命必达!”10月21日下午,在山东省住建系统2024年“党员进社区 温暖进万家”活动(政府开放日)暨“民有所呼 我有所应”济南能源管家服务团队启动仪式上,客户身边的专业维修管家团队接受授旗、正式集结。本次活动由山东省住房和城乡建设厅、济南市住房和城乡建设局主办,标志着济南能源集团进一步拓宽服务边界、延伸服务广度,在原有报装管家、客服管家、供气管家、供暖管家基础上新增维修管家,让“温心”能源服务融入“神经末梢”、温暖千家万户。

百姓的急难愁盼,就是济南能源集团进一步全面深化改革的发力点。新一轮冬季双气保供运行的大幕即将开启,以“守护泉城温暖 守护万家烟火”为职责使命,持续提升能源“管家式”服务精细化水平,用真心、耐心、细心换来百姓的放心、安心、舒心,努力把“民生之盼”变为“民生之赞”,成为济南能源集团坚持人民至上、增进民生福祉的真实写照。

获批创建国家级标准化试点 开拓领域,维修管家上岗

“以后要是家里的暖气片出现问题,你们也能维修了?这可真是太好了!”原来都是自己找暖气工,还是交给你们这专业的来干才放心。”10月21日下午,正丰路公园人头攒动,热闹非凡,共同见证一场能源服务盛宴。

本次活动旨在持续提升能源服务精细化水平、擦亮能源服务品牌、展现能源服务形象,让更多市民百姓感受到能源“管家式”服务的新思路、新举措、新标准。活动现场设置了气热知识小课堂、宣传咨询台、流动服务车等,为前来的居民提供问题咨询、知识科普和充值缴费等业务办理服务。

济南能源集团党委书记、董事长潘世英介绍,集团自成立以来,深入践行“知行合一,为人民服务”的企业核心理念,首创能源管家服务模式,并获批创建“管家式”国家级服务业标准化试点,推出“明厨亮灶、全程代办”报装服务、气热管家网格、“适老化”志愿服务、“零跑腿”办理各项业务等一揽子服务举措,为全市用户提供统一、规范、精准和

高效的能源“管家式”服务。今年,集团开拓能源“管家式”服务新领域,组建专业且经验丰富的维修管家团队,聚焦用户自有产权范围内的室内热力燃气设施维修、养护、配件更换等,提供专业、及时的延伸服务,以精湛的维修技术、迅速的响应速度、热忱的服务态度为用户排忧解难。

专业的人干专业的事 统一规范,需求“一步到位”

群众的需求在哪里,能源的服务就延伸到哪里。目前,济南能源集团已组建40支专业维修管家团队,合计218名维修管家,充分运用数字化转型成果,制定标准化工作流程,统一服务规范,完善受理渠道,进一步缩短与用户的服务距离,更好满足多层次、多样化的用户需求,让用户在享受温暖的同时,也能感受到无微不至的关怀和专业高效的服务。

按照有关规定,室内热力燃气设施产权属于用户自有,设施损坏维修时需要自行维护维修。如今,济南能源集团维修管家团队正式上岗,推出维修服务标准化、精细化管理模式,实现能源服务从热源厂、燃气场站到管网再到室内设施的全流程闭环。用户可以通过热线、网站、微信公众号、热力燃气客户服务中心、片区能源管家5个渠道预约相关服务,将有维修管家主动联系预约时间,实现用户需求第一时间受理、第一时间处理、第一时间反馈。

济南能源集团有关负责人介绍,秉承“专业的人干专业的事”的原则,集团为维修管家配备统一入户服务工装、专业维修工具套装以及热熔机、脉冲机、打压机等维修设备,同步上线维修服务手机端APP,实现在线查询材料、扫码支付及满意度评价等功能。“考虑到老年客户群体需求,我们还推出维修服务业务‘适老化价格菜单’大字版手册,致力于为他们提供优质的管家式服务。”

民有所呼,我有所应。济南能源集团维修管家承诺,无论是设施的小漏小修还是调试维护,他们都将闻令而动、迅速响应,积极践行“知行合一,为人民服务”的企业核心理念,让每一个家庭都能享受到安全、持续、稳定的温暖。

坚持以人民为中心 不出社区,服务“触手可及”

以扎实的举措确保群众温暖过冬、提升百姓生活品质,是济南能源集团坚定不移坚持以人民为中心的发展思想的具体体现。

今冬采暖季,济南能源集团将以“石热入济”首季达产为引领,逐步形成以石热、黄台、章丘、东城智慧等“余热供暖”为主,以自有热源为辅,以空气源、地热能、模块燃气等低碳、零碳能源为补的供热新模式,通过“一张网”和区域性联网供提升供热保障、应急调峰能力,依托ERP智慧大脑实现精准调控和节能降耗,全力实现供热总体目标。目前,正加紧开展供热设施设备的注水和调试准备工作,积极开展燃煤、燃气等燃料调度储备工作。

聚焦提高人民生活品质,济南能源集团坚持目标导向、问题导向,以“标准化试点建设”为抓手,以“加快推进服务数字化转型”为目标,以“精细化服务”为主线,在气热自助一体机基础上,研发出体积小、布设更灵活的mini版,实现线上缴费、过户、电子发票、视频客服等14项供热业务、15项燃气业务的自助办理,并集成了广电业务办理渠道。按照计划,首批50台设备将优先选择线下业务量集中的小区投放,实现能源自助服务“进社区”。

专注提升“银发”群体服务体验,济南能源集团持续开展“适老化”志愿服务,靠前了解独居老人诉求,优化完善“帮代办”志愿服务台账,并在客户服务系统中增加“适老化”标签、开展气热联合走访,主动上门帮助老人办理缴费、设施安检等,形成“适老化”服务联动机制,为重点人群保驾护航。

服务提升有招有为,居民幸福有形有感。一系列确保群众温暖过冬、提升服务质量的务实之举,切实回应了民生关切,成为泉城百姓美好生活的底气来源。下一步,济南能源集团将始终把人民群众对美好生活的向往作为出发点,继续在“急难愁盼”问题上精准发力,持续将改革发展的成果结在泉城市民的心坎上,让获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。(本报记者 鲁婧)

支持资本市场稳定发展 多家银行积极推进股票回购增持贷款业务落地

记者21日从多家商业银行了解到,在支持资本市场的新工具引导下,商业银行积极推进首批股票回购增持贷款业务落地,支持资本市场稳定发展。

近日,工商银行与兆易创新科技集团股份有限公司成功办理1亿元上市公司股票回购专项贷款,该笔贷款将专项用于回购公司股份。工商银行北京市分行相关人士介绍,在获悉股票回购增持再贷款政策即将出台后,银行工作人员第一时间走访企业,为其制定了股票回购专项贷款融资方案,并按照相关要求很快完成了贷款尽调审批及合同签订工作,促成这笔贷款顺利落地。

记者了解到,首批股票回购增持贷款合作银行主要有6家,包括工、农、中、建4家国有大行,和中信银行、招商银行两家股份制银行。目前,多家商业银行已从客户准入、账户管理、尽调审批、风险控制等方面制定方案,积极开展股票回购增持贷款业务。

中国人民银行10月18日正式推出股票回购增持再贷款,首期额度3000亿元,年利率1.75%。21家全国性金融机构可向符合条件的上市公司和主要股东提供贷款,分别支持其回购和增持上市公司股票。中国人民银行可按贷款本金的100%提供再贷款支持。

10月20日,23家沪深上市公司先后发布公告,表示公司或主要股东已与银行达成意向协议或取得贷款承诺函,将使用贷款资金用于回购或增持股票,涉及贷款总额度超百亿元。

中国银行相关人士介绍,中行已与中石化、中远海能等6家上市公司签署股票回购增持贷款协议承诺;首批上市公司发布的相关公告中,中国银行支持项目有7个。截至目前,中国银行已向近百家公司达成合作意向,向32家上市公司明确贷款承诺,涵盖集成电路、交通运输、高端制造和商业服务等多个行业。

记者从农业银行了解到,目前农行已对9家客户的股票回购增持贷款业务完成审批,同时积极与近80家客户对接。农行将积极优选客户,在依法合规、风险可控的前提下,开展股票回购增持贷款业务,确保商业可持续,助力实体经济发展。

股票回购增持再贷款政策适用于不同所有制上市公司。因此,多家银行的股票回购增持贷款客户,涉及不同所有制企业,覆盖主板、科创板和创业板。

招商银行表示,在首批股票回购增持贷款中,既有上市公司股票回购贷款,也有上市公司大股东增持贷款;既有央企客户,也有优质民营企业。

在再贷款工具的低成本资金支持下,金融机构给上市公司和主要股东发放的贷款利率,原则上不超过2.25%。专家表示,这将为上市公司和主要股东提供低成本的增量资金支持,有助于为市场注入流动性,稳定市场预期。

中国建设银行表示,下一步将持续做好后续的贷款投放工作,强化贷款资金的监督和管理,确保贷款资金专款专用,并积极与上市公司和主要股东沟通合作,了解其融资需求和回购增持计划,提供更加精准和高效的金融服务。

多家商业银行明确,将用好支持资本市场发展的货币政策工具,与上市公司、股东加强沟通,积极支持资本市场稳定发展。(新华社北京10月21日电 记者 吴雨 姚均芳 李延霞)

(上接第1版)

目前,西区社区活跃着朝歌合唱团、朝艺腰鼓队、朝乐磨刀队、花剪子理发队等30多支文艺及志愿服务队,组织集中活动近百次,6000余人次参与其中。居民们在奉献社区、提升自己中找到了“岗位”,各种文明实践队也为居民们提供精准的便民服务。2023年,西区社区在中央宣传部、中央文明办等部门和单位共同组织开展的全国学雷锋志愿服务“四个100”先进典型宣传推选活动中,获评“最佳志愿服务社区”。

议出社区“邻”聚力

经过路面硬化、楼体美化、地下管网改造、交通微循环整治等一系列蝶变,西区社区的改善提升成为天桥区城市更新的代表之作。居民们深知,从小区居民的宣传发动、意愿征集,到改造方案的讨论确定、施工安全监管以及后续的长效管理等各个环节,多亏了社区的“圆桌议事会”,成功化解了一个又一个矛盾。

“圆桌议事会”的成员构成丰富多样,社区党委书记发挥着引领和统筹的作用;支部书记和楼院组长凭借着对社区情况的熟悉,提供了大量的实际信息;网格员负责沟通和协调;党员群众代表将广大居民的意愿和诉求带到会议上。为了确保议事的高效性和规范性,社区建立起协商引导机制,制定了“不超时、不敷衍、不跑题、不攻击、机会均等”等10条议事规则,这些规则犹如一把把尺子,衡量着议事的过程,减少了居民诉求表达的随意性,保障了居民能够理性表达自己的利益诉求。

“圆桌议事会”就像一把钥匙,打开了居民参与社区治理的大门。西区社区的治理理念也不断拓展深化,催生了许多优秀案例。例如,设立党群代表恳谈会,为党和群众之间搭建了一座直接沟通的桥梁。居民议事会成为居民畅所欲言的场所,大家在这里就社区的大小事务展开讨论,充分表达自己的意见和建议。民意中转站如同一个信息集散中心,将居民们分散的意见和诉求集中起来,进行整理和分类,为后续的处理提供了便利。创立“三议一公示”的议事制度,居民自治章程和居民公约的制定,更是从制度层面明确了居民在社区事务中的权利和义务,让居民在参与协商时有章可循。

又比如,通过自愿报名、楼栋推荐、定向邀请等方式,一支以老党员、老干部、老教师、楼长为主体的民意联络员队伍组建起来,这些人在社区中具有较高的威望和广泛的人脉,他们通过“熟人联络线、熟人倾听人”的方式,深入到居民的日常生活中,搜集整理到最真实、最基层的社情民意。在社区停车管理中,成立了由街道办牵头,居委会、交警、派出所和停车运营公司五方联动的平台工作,定期组织召开联席会,实行联动联动机制,共同处置社区停车管理中的疑难问题。随着“楼道管家”和“红色代办员”等力量的培育,他们就像是居民的贴心管家,随时为居民解决生活中的各种问题,持续提升着社区服务成效。

一张无形的空间,工人新村南村街道西区社区密织起一张双向奔赴的连心网,引导居民树立正确的价值观,营造文明和谐的社会新风尚,将居民群众团结凝聚在社区大家庭里,有家、有爱、更有为。(济南报业全媒体记者 王敬)

黄河体育中心专业足球场 屋盖钢桁架合龙

10月21日,黄河体育中心专业足球场项目屋盖钢桁架合龙,标志着该项目建设进入新阶段。

据悉,这座世界首个具有最大悬挑屋盖、最大单层PTFE覆膜的钢-索-膜混合空间结构建筑是国内体育场馆悬挑长度最大的工程,整个屋盖钢结构共分为88榀桁架分段吊装,每榀桁架现场拼装。济南黄河体育中心专业足球场项目位于济南新旧动能转换起步区,建筑面积为19.73万平方米,是山东省首个6万座专业足球场,可承办国际、国内重大体育赛事。按照计划,该项目整体于2026年12月达到竣工验收条件。

(王汗冰 摄)



“医”路情深,东西部协作守护“健康梦”



跨千里续深情,携山河以致远。2021年4月,随着新一轮东西部协作的开启,济南市与临夏州结为东西部协作关系。相隔千山万水的两座城市,自此紧密相连。

东西协作,健康先行。携手以来,济南以“医”为媒,按照“临夏所需、济南所能”的原则,跨越山海深入开展交流协作,通过推进项目建设、医院共建和人才支援,联合开展学科建设、技术攻关和管理提升,帮助临夏补齐医疗卫生短板。在路设计途中,潍烟高铁首次享受到优质医疗资源,共同守护西部地区人民的“健康梦”。

在这一过程中,一批批济南医务工作

者积极响应国家号召,扎根千里之外的甘肃省临夏州,用心用情开展帮扶工作。

对于他们来说,这一趟临夏行,也成了他们践行医者使命的重要经历。2024年7月初,来自章丘区人民医院麻醉科的白庆林,作为济南市2024“组团式”帮扶医疗队的一员,来到甘肃省临夏州积石山县人民医院,开展医疗协作帮扶。

到岗后,白庆林用最短的时间适应生活环境变化,克服高原反应等困难,迅速融入当地的医疗团队。在当地医院同事的帮助和协作下,他充分了解当地的疾病谱、诊疗特点及手术室工作流程等,先后开展了深静脉穿刺、桡动脉置管、神经阻滞等多项技术帮扶。

2024年8月7日,正值立秋的夜晚,一个紧急电话打破了原有的宁静。

一位肝破裂休克患者需要进行急诊手术。本着时间就是生命的原则,白庆林带领麻醉科团队迅速协作,与时间赛跑,为患者

迅速进行中心静脉穿刺、桡动脉置管、泵注升压药物、紧急输血等施救操作,维持患者情况稳定。

在历经3个小时的紧张手术后,病人生命体征逐渐稳定,苏醒后顺利回到病房。看到病人转危为安,白庆林整晚高度紧张的精神才慢慢放松下来。走在回宿舍的路上,白庆林打开手机,此时已是半夜11点。“今天是你的生日,在外面照顾好自己的……”母亲在千里之外发来的短信让这位山东大汉眼眶有些湿润。

这样的高强度工作是白庆林来到积石山县人民医院后的常态。坚守临床一线的他,还积极参加医院多例多学科会诊,评估患者健康状况和手术风险,为他们制订最佳麻醉方案。就在不久前,白庆林成功为一位94岁的高龄拟行股骨头置换术以及肾结石合并截瘫的患者实施了麻醉,保证了手术的顺利进行和患者的安全。

“对口帮扶就是要授人以渔,要用新的

理念和诊疗方法为当地医疗技术注入新的血液,做到人走技术不走,用心、用情做好医疗帮扶工作。”白庆林说。

在工作中,他充分运用自己的专业知识和先进技术水平,从技术、服务和人才培养等方面对麻醉团队进行倾力帮扶。通过开展理论授课、教学讲座、病例讨论等多种形式的业务学习,带领当地医院麻醉团队同事熟练掌握理论知识 and 麻醉技能,做到精准、安全、舒适麻醉,帮助患者解除痛苦,为手术保驾护航。与此同时,白庆林带领团队逐步开展手术室的麻醉,如无痛分娩、无痛人流、与胃肠室合作开展多例无痛胃肠镜,做到舒适化医疗。

“希望东西部卫生健康对口协作结硕果,鲁甘一家亲!”白庆林表示,在接下来的工作中,他将既做好“传帮带”,又做到互相促进,以医疗技术为支撑,为当地人民群众的健康保驾护航,为当地医院高质量发展贡献“济南力量”。(本报记者 张静)

6条高铁,全省高铁运营里程突破2000公里。

近年来,山东把高速铁路作为交通强省建设重要内容,全面加快高速铁路大建设、大发展、大提升,陆续建成日兰高铁曲阜至菏泽段、菏泽至庄寨段、黄东联络线、济莱高铁、济郑高铁、莱荣高铁、潍烟高铁等7条高铁。潍烟高铁的建成通车,标志着山东高铁运营里程突破3000公里,达到3047公里,居全国第一位。

目前,山东高速铁路成环运行,出省通道达到5个,以省会济南为中心,2小时交通圈覆盖省内高铁沿线城市,济南、青岛实现高铁公交化运行;济南到北京一天有100多趟高速列车,最快只需1小时20余分钟;济南到上海最快只需3个小时,高铁网成为促进山东高质量发展的新动力。

当前,山东正在加快建设雄鲁、津潍、济滨、济枣、潍宿和青岛连接线6条高铁,在建里程1340公里,总投资2689亿元。这些高铁全部建成后,全省高铁运营里程将达到4400公里,实现“市市通高铁”,出省通道将增至7个。

潍烟高铁开通运营 山东高铁运营里程突破3000公里

(上接第1版)形如积木一般,实现单个框架墩身吊装和定位最短用时40分钟、单个横梁吊装和定位最短用时50分钟,极大缩短了施工时间,提升施工质量,减少了对铁路运营的影响。跨越青烟直通线和魁玉路时,项目采用两孔100米T构转体方案,实现了全路100米以上跨度T构最小半径转体施工。在路基设计中,潍烟高铁首次采用高速铁路无砟轨道防水层大面积应用沥青混凝土全封闭结构,替代了以往的纤维混凝土材质,不仅便于施工,还有效降低了后期养护工作量和全生命周期成本。

为确保顺利通车,自今年7月项目启动联调联试以来,国铁济南局青岛机务段联调联试小组按照试验要求,累计开行试验列车1681列,走行近16万公里,运行1045小时,进行了最高至385公里/小时、17个速度等级的提速试验、通讯、信号和兼容性测试,进行了200余个

场景模拟,验证了相关系统间配合符合高速运营的要求。

根据试验期间采集的现场数据,结合投入该线运营的动车组操纵特点,联调联试小组还研究制定了潍烟高铁作业指导书和操纵示意图,撰写了近5000字操作关键,通过现场验证后确保准确无误,用于组织担当该线的高铁司机进行前期培训,确保新线开通后列车运行安全正点平稳。

山东6条高铁在建

自2008年全省第一条高铁——胶济客专建成通车以来,山东省高速铁路事业快速发展。到2014年,相继建成了京沪高铁、青荣城际两条高铁,全省高铁运营里程突破1000公里;到2020年,又相继建成石济客专、济青高铁、青盐铁路、日兰高铁日照至临沂至曲阜段、潍莱高铁等