

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外的麻醉,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”。

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