



# 政府可管 企业可控 用户可调 鑫诚热力开拓创新不断满足市民供热需求

滨州日报/滨州网记者 郭刚 通讯员 周宇

2002年8月份,伴随着滨州新城区建设的加快发展,山东滨州鑫诚热力应运而生。一路披荆斩棘、奋力拼搏,城市集中供热从无到有、从弱到强。在滨州市委、市政府和市住建局的领导下,鑫诚热力人秉持开拓创新、砥砺奋进的创业精神,以供热服务为核心,优化管理,不断开创城市集中供热的新局面,极大满足市民不断增强的供热需求,为建设富强滨州作出新的更大的贡献。

## 智能化供热、计量供热与时俱进,供热能力不断增强

鑫诚热力公司认真学习贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,严格按照山东省全面展开新旧动能转换重大工程动员大会要求,不断培育新动能、改造旧动能,通过新的科技技术和产业变革培育供热发展的新动力。

公司发展至今,建设供热首站2座,二级换热站143座,敷设供热管网约324公里,供热管网敷设东至渤海十一路、西至渤海二十五路、南至长江五路、北至北外环路;入网单位312家,入网面积1902万平方米;2018-2019采暖季,供热单位310家,供热面积为1120万平方米,其中居住小区260家,供热家庭户数为6.8万余户,实行热计量单位共146家,计费面积约为483万平方米。

为了更好地保证供热质量和稳定性,公司两座供热首站至所有二级换热站均已采用自动化控制,二级站达到无人值守。已安装热计量温控装置的用户及单位均已采用自动化控制及远程控制,监控平台还可采集用户热计量表数据,为热计量收费创造了有利条件。在自控平台上,达到了全程监控、远程调节、平台读数、电脑抄表、掌上可控及以点带面,以细补全,以数通运,以预保安的运行状态;实现了政府可管,企业可控,用户可调的智能化供暖模式。公司用热总面积与按热计量收费面积的比例、单位面积的节能降耗指标及供热效果现在均处于全省乃至全国同行业的领先水平。

## 理顺管理体制,完善管理措施,供热保障不断增强

理顺管理体制,进行国有化改制,鑫诚热力步入公共服务新时代。山东滨州鑫诚热力有限公司成立于2002年8月,初期为民营企业。2010年7月23日,市住建局召开了城区热力公司重组成立会议,随后,鑫诚热力由民营企业改制为市住建局下属企业,企业性质为国有独资。国有制改造,彻底解决集中供热存在的体制、机制性问题,实现了供热体制“政府控股、产供一体、责权一致”的目标,理顺了供热管理、热源、热力关系,鑫诚热力公司成为政府主导的公共服务企业,担负更重的社会责任。

公司在坚持和贯彻好城市公用事业“保本经营”原则的指导下,在市住建局的正确领导下,紧随时代步伐,与时俱进、勇立潮头,抢抓机遇,直面挑战,新城区供热从最初的蒸汽管网到如今分户计量。紧随时代表变革的步伐,为广大市民提供更好的供热服务成为公司的追求目标。

不断完善供热安全管理措施,鑫诚供热能力不断增强。为确保每年的供热年度如期供暖、供热设施安全稳定运行,公



鑫诚热力入驻政务中心服务窗口,并获评优质服务标兵、红旗窗口。

司始终坚持“安全第一,预防为主”方针,严格落实安全生产责任制。公司先后制

定了《供热事故安全应急预案》《应对人员伤害应急预案》《应对风雪寒潮应急预案》。公司还定期进行消防、有限空间作业及突然停电等各项演练,加强职工安全教育及培训。

集中供暖期间,公司对所有供热设施和管网进行全面摸底排查,供暖工作结束后立即对排查出的问题及时进行维修、维护和更换。对压力容器、压力管道、阀门、水泵、补偿器、消防、电器等设备进行重点检查及保养、维护,定期校验,发现问题,立即整改,确保下个采暖季供热设施、设备安全稳定运行。

公司认真按计划完成了列入年度市本级城建计划中的集中供热工程建设及集中供热增容工程建设。根据主管部门要求,加强公司招投标管理,严格落实《招标(采购)管理规定》,制定出供热工程施工中每个节点的质量标准,做到流程规范化、质量验收标准化,圆满完成本年度各项招标工作,促进了供热工作规范、顺利开展。同时,公司加强对新建小区的管网审核验收,督促部分内部管网问题单位,改造内网,改善供暖效果。

## 严格落实《滨州市供热条例》,塑造“鑫诚情 暖宜家”服务品牌

公司提高政治站位和政治敏锐性,增强服务的意识和能力,把供热服务向末端延伸。加大对《滨州市供热条例》的宣传力度,使热用户明确了解条例内容,对自己管理使用的供热设施切实承担维护义务,结合推进供热计量改革等措施,提高节能意识。

公司依法、依规地做好供热服务工作,确保整体服务质量和水平大幅提升。做好新建小区规划红线内供热设施的配套建设及已供小区供热设施的改造和“三供一业”的移交工作。治理与服务并重,监管有力,服务有效,实现城市集中供热社会效益最大化和各主体利益均衡化。

塑造“鑫诚情 暖宜家”服务品牌,不断在服务内容、服务质量、服务观念、服务方式、经营管理理念等方面进行创新实践,努

力实现从规范服务到优质服务的转变。公司组建9大“片区管家”工作组,对家庭供热效果不理想及设施存在问题的用户进行入户服务,切实帮助解决存在的问题。截至目前,接收并处理市长热线1261个,入户处理1299户;加快推进互联网服务的综合应

用,公司互联网软件收费及服务系统已推广应用,结合微信公众号、支付宝、银行、公司官网等多家平台,旨在逐步实现多平台、多方式缴费,以实现用户足不出户就能办理各项手续、业务为目标,加快实现信息化、无纸化办公。



及时为用户排忧解难,获市民锦旗点赞。



片区供热管家到用户家中走访调查供暖情况。

为了落实政府及上级部门“一次办好”“零跑腿”等便民、利民政策,公司不断围绕提高用户满意度,切实加大服务力度,提升服务质量,除设客服中心、派专人进驻政务中心服务窗口外,另增设锦绣城营业厅、德坤华府营业厅、黄河小区营业厅等网点,在收费期、采暖期对激增的业务量进行有效分流,以“多点成面,逐步覆盖”开展供热服务理念,逐步划分片区、增设网点,达到服务全面覆盖、无死角的最终目标;2018-2019采暖季成立了专职热线小组,同时设有六个坐席接听。依托客服收费系统中已经采集录入的用户信息和热线功能,链接派单及工单处理功能,实现了来电自动核准用户信息,工单记录、处理记录自动存档,使得热线回复更加高效。

# 北鄆村“播灯” 播出一年红红火火

滨州日报/滨州网记者 李默 通讯员 徐清刚



北鄆村新的小区已经落成,村民在新的小区里也进行了播灯。

正月十五元宵夜,渤海湾畔的北海马山子镇北鄆村,锣鼓喧天,焰火争艳,挂在天上的皎洁圆盘把乡村街巷照得像洒了银粉。随着激情澎湃的游动锣鼓,家家户户门前的点点红火,成了这个元宵之夜的靓丽色彩。

村里人说,这是北鄆村延续了600余年的乡俗——播灯。播灯,是黄河三角洲地区元宵节期间的一项民俗活动,象征着给家家户户播撒光明、带来好运。播灯起源于何时已无从查考,但至今仍流传。

元宵节,当地叫“十五”或“正月十五”,是与年相连的大节。北鄆村正月十五晚上的这项固定动作,延承了一代又一代。

元宵这天,村里的老少爷们聚集在村委大院,根据需求主动请缨,然后排开阵势,各司其职。黑天前,村里人把用食用油浸润的锯末用烧纸包裹起来,一箱箱搬到三轮车上。天刚擦黑,喧天的锣鼓响彻四邻八乡,随着乡村老者的一声“开始”,那锣鼓车后的播灯人,随着暖暖的灯火,游走在各家各户的门前,他们将一团团吉祥之火,播撒到每一位村邻的门口。

顷刻,各家门口的那点点橙红,汇聚成乡村街巷的火红长龙,若站在空中看这里,元宵之夜的红火与激情,在这个片区里,给这里的人带来一年的舒畅与动力。

天上明月,门口挂灯,地上火堆,欢声笑语的邻里间,被这点点滴滴火和谐了关系,忘却了一年的烦恼,融入在这交相辉映的村居中。



夜色下,北鄆村天空烟花璀璨,街边巷尾星光点点。



欢腾的锣鼓,炫丽的焰火,伴着一路走来的播灯队伍,让鲁北小村的元宵夜分外热闹。



乡村的元宵夜,给了孩子们美好的记忆。



晚上,村子在火堆的映照下,火腾了起来。



播灯人将用油浸过的锯末纸包点燃后放到每家每户的门口。