



滨州市公用事业集团有限公司:

擦亮“为民底色” 当好“城市管家”



供热服务进社区,手把手指导市民科学用热。

滨州市公用事业集团有限公司始终立足城市管家定位,牢固树立“人民城市人民建,人民城市为人民”理念,聚力品质公用、精明公用、担当公用建设,将人民群众的需求放在首位,为全市人民提供高品质的基础设施建设和城市公共服务,助力经济社会高质量发展,全面增强人民的获得感、幸福感、安全感。

特别是在供热工作方面,形成了“党建+服务”的融合式党建模式,坚持构建“未诉先办、接诉即办、办就办好”的工作机制,全面提升服务质效,增强百姓用热幸福感、获得感,交出一份写满幸福温暖的“民生答卷”。

不断提升公共交通服务水平,2024年,滨州市公用事业集团深入实施“公交优先”发展战略,探索推进公交改革转型,聚焦群众出行多样化需求和公交企业多元化发展,大力推行定制公交,在全省率先推出“宝宝巴士”(助学巴士)、“动态巴士”出行服务,构建“政府引导+企业主导+市场化运作”发展模式,满足群众个性化、高品质出行需求。全市共开通定制化专线、快线150余条,投入车辆170余辆,年客运量突破100万人次。



智慧供热平台,让供热更智能。



动态巴士开通,积极引导市民乘坐。



一校一策开通宝宝巴士,实现“出门即上车,下车进校园”。



供热管家对辖区居民开展一对一、点对点暖心服务。

未诉先办 接诉即办 办就办好 交出幸福温暖“民生答卷”

本报记者 郭刚 通讯员 石贝娜 周宇

滨州公用事业集团在解决居民供热诉求上,坚持向前一步,构建党建引领“未诉先办、接诉即办、办就办好”机制,着力解决用热等民生问题中的“重复性”“可能性”,全面提升服务质效,增强百姓用热幸福感、获得感,交出一份写满幸福温暖的“民生答卷”。

未诉先办,做到群众前头

滨州公用事业集团坚持以党建为引领,将党建品牌建设和服务人民群众有机结合,将人民群众的需求放在首位,引导全体党员干部树立为民服务意识,增强未诉先办的紧迫感、责任感,深入基层主动问需,主动服务群众,在改善民生的同时,提高党员干部的群众工作能力。

为切实排查隐患,集团党委开展“访民问暖”活动,推行“一对一”帮办代办,设置128名供热管家,开通24小时服务热线。打造“一环一纵、一张网”的供热体系,形成多热源联网供热、安全可靠、稳定高效的供热格局。同时,发挥大数据分析的“前哨”作用,对历史投诉量、投诉类型、工单情况等进行分析,总结“重复性问题”。

开展“供热管家+党员”双进群试点工程,选派骨干加入试点小区业主群,担任“供热管家助手”,倾听收集民声民需,与供热管家协同作业,及时解决用户诉求,满足用户

需求,全力做好供热服务,实现用热问题“零延时”响应。同时,通过主动发现“可能性”问题,并打包解决一类问题,在解决诉求个案的同时建立完善常态化的问题解决机制,更好地回应民生诉求。

接诉即办,想到群众心头

滨州公用事业集团以主动服务的态度、源头预防的方法、创新服务的思路,形成了为民办实事的生动实践。

建强基础,完善设施。自2023年以来,投资4.7亿元,建成投运大唐高温水南延工程、贯通供热南北大动脉,建设中北线连接工程。先后投资4500万元,优先改造23个用热设施问题集中、投诉量较大的老旧小区,供热工作向着精准化、精细化供热不断迈进。

聚焦品质,提升服务。热力公司聚焦服务品质更优和民生品质更实,通过“一号直通”智能热线、“一站式”管家服务、业务办理“一键操作”“一对一”入网全流程帮办代办、“一窗通办”等五个“一”服务机制及“双进群”、座谈会、访民问暖、服务进社区等四大特色服务,百姓用热幸福感不断攀升。

标本兼治,常治长效。热力公司以系统思维,全面提升供热质量和服务质量。消除安全隐患。利用非采暖季窗口,“冬病夏治”

实施设备检修,确保所有设备“健康指数”达到最优。针对热源故障、管网泄漏等制订应急切换预案,开展各项应急演练。

办就办好,干到群众点头

作为服务群众、保障民生的基层一线,滨州公用事业集团默默耕耘,从“解决一件事”到“解决一类事”,真正让群众感到满意。

服务手段为先导,“提前服务一公里”。在用热报装工作中,热力公司提供“一对一”全流程帮办代办服务,主动对接,实现“开发商吹哨、热企报道”。针对独居老人群体、学校、福利院及医疗机构等,各供热分公司建立用热档案,提供主动、延伸服务。

技术手段为根本,实现“办就办好”。针对往年投诉量较大的小区、热用户,热力公司提供故障原因分析、改造方案制订、施工技术支撑等前置服务。

信息手段是支撑,实现“无感智办”。发挥智慧供热平台中枢作用,借助全网平衡系统对热量优化控制和平衡调节,实现“量化用户室温、评估供热质量、主动调整参数、实现未诉先办”的良性循环。

滨州公用事业集团将继续秉持“以民为本”的核心追求,持续深化“未诉先办、接诉即办、办就办好”机制,用温暖打造“家门口的幸福”,向老百姓交出一份幸福温暖的“民生答卷”。

滨州在全省率先推出动态巴士 打通居民出行“最后一公里”

本报记者 郭刚 通讯员 石贝娜 周宇

滨州市公用事业集团深入实施“公交优先”发展战略,以民生诉求为切入点,创新服务理念,深化服务内涵,切实履行国企担当,在充分调研的基础上,通过“财政预算+企业自筹”等方式,变“资金”为“运力”,2024年4月,在全省率先推出了“动态巴士”定制公交这一全新服务项目。

滨州“动态巴士”共开通定制化专线、快线150余条,投入车辆170余辆,年客运量预计突破100万人次。在运行过程中,滨州市公用事业集团通过不断完善绿色出行服务体系,持续提升公共交通服务水平,满足群众个性化、高品质出行需求,有效解决了市民出行“最后一公里”难题。

“动态巴士”作为一项地面公交重要的创新型服务模式,能够精准对接居民日常出行需求,以其灵活便捷、低碳环保的特性,受到了广泛好评。它打破了传统公交“固定时间、固定站点、固定线路”的运营方式,通过改变过去公交运营一条线、站点到站点的定站定线运营模式,弥补其灵活性差的缺点,整合传统公共交通的集约性优势,在特定区域内提供“非定线、非定站、即时响应、快速直达”的精准化公交出行服务,完善了城市地面公交“毛细血管”,是未来柔性公交发展的重要方向。

“宝宝巴士”走红 助学服务大幅度升级

专项助学的“宝宝巴士”整体造型圆润饱满,萌态十足。宝宝巴士安装地铁式塞拉门,车厢宽敞明亮,配备地铁式扶手、软包座椅,车长6米,更便于开进校园,也容易停放等候学生上车;同时采用一级踏步提升乘坐舒适度。此外,为更好保障行车安全,“宝宝巴士”每个座位均配备安全带及安全扶手,车厢铺设防火防滑地板,具有全车360度环

视等功能。

滨州“宝宝巴士”采取通学定制公交服务。在学生报名基础上,滨州公交根据学生家庭住址和学校位置专门规划线路,每天早上发车接学生送到学校,晚上从学校上车送到小区门口。在“宝宝巴士”加持下,滨州公交还联合多方开展了学生出游、车厢教育等多种特色服务,让公交更好融入学生出行。

截至目前,市公用事业集团以“一校一策”“一线一群”等方式,投入27部车为13所学校开通宝宝巴士37条路线,日均服务学生240余人次,并依托“优点出行”小程序实现实时在线预约,进而做到“定人定线定车”。

宝宝巴士的定价以市场价格为基准,切实保障和改善民生,经公益补贴后为5元/趟。通过加装环车360影像、实时回传视频监控等安全设施和构建“出门即上车、下车进校园”的家校闭环运输服务模式,将安全出行做到家长的心坎上。

“动态巴士”推行 服务短板有序补齐

市公用事业集团采用“政府引导+企业主导+市场化运作”发展模式,将渤海十一路以西、渤海二十四路以东、黄河五路以北、黄河十五路以南作为动态巴士运行区域,运用“互联网+公交”思维,最大限度优化出行体验和出行效率,打造“专车”“拼车”分类分里程计费的新模式,实现“线上资源合理分配,线下高效优质服务”的新业态,提供了人性化、综合化、智慧化、绿色节能的出行服务。

自2024年5月初试运行至6月20日,累计完成订单5.6万单,运送乘客9.1万人,累计运营里程27.5万公里,实现运营总收入12.2万元,有效助推政府减负,实现企业补亏近1/3。据最新统计显示,2024年9—10



动态巴士亮相滨州街头,打通居民出行最后一公里。

月份运营里程32.76万公里,市民对动态巴士保持较高的乘坐热情。

为提高动态巴士“造血”功能,市公用事业集团聚焦民生需求,提供个性化服务,开辟了“公交+就医”“公交+通勤”“公交+研学+旅行”定制专线,打造了主题“Logo”巴士和游乐场专线,提供婚庆服务。截至目前,已开通11条城际公交就医专线,累计转运患者5500余人;开通通勤线路38条,年

累计运送乘客突破1.2万人次;开通研学游专线6条,主要通达市博物馆、市科技馆、渤海革命老区纪念馆等地。根据季节变化,开通直达十里荷塘、西纸坊、孙武不夜城等景区景点旅游专线5条,打造了品质滨州靓丽“流动名片”。

未来,滨州市动态巴士将继续以乘客需求为导向,不断优化服务流程,提升服务质量,加强动态巴士与传统巴士的衔接融合,

精准分析市民出行大数据,优化出行线网,打造“响应式+招手停”公交服务新模式,积极探索绿色出行积分激励制度,满足乘客多样化的出行需求,鼓励市民更多地选择动态巴士等绿色出行方式,通过开通老年“一键叫车”“语音叫车”服务,增加提前预约、特定时段出行等呼单方式,将动态巴士打造成滨州市公共交通体系中的重要组成部分,为市民提供更加便捷、安全、高效的出行服务。