



济南能源集团打通为民服务新渠道,实现网格化管理、零距离服务 能源“一张网”,赋能品质生活

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 于悦

三方联手,网格管理构建全新服务体系

一直以来,济南能源集团积极践行“知行合一,为人民服务”的企业核心价值观,切实提升综合能源服务水平和质量。此次将供热、供气服务嵌入社区网格化管理,正是能源集团践行为民办实事理念、打通为民服务新渠道的又一有力举措。

9月24日上午,济南能源集团“气暖管家入网格 服务群众零距离”服务网格化揭牌启动仪式在甸柳社区举行,正式拉开了济南市综合能源服务的新模式、新格局。

自此,济南能源集团供热、供气服务将嵌入到服务区域内的街道办事处、居委会、小区物业、业委会等社区管理主体网格内,以“互联互通、优势互补、全面覆盖、服务前移”为基本原则,进一步优化健全与服务区域内的社区管理主体的多元化服务体系,为市民提供更优质的能源“管家式”服务。

济南市住房和城乡建设局一级调研员王浩表示,气暖管家入网格是济南能源集团服务为民的一项全新举措,使气暖管家服务在全省乃至全国率先实现政府、企业、社区三方联手,构建起了全方位、立体化、



气暖管家入网格,为市民提供更精细化能源服务。

能源是城市平稳运转的“核心动脉”,涉及市民百姓民生;网格是基层社会治理的“神经末梢”,联系千家万户。

今年,济南能源集团持续推进“一张网”改革进度,创新综合能源服务模式,将服务主体——供暖管家、供气管家嵌入社区网格,通过政府、社区、企业三方协同,打造为民办实事新通道,持续优化营商环境,提高“双气”服务水平,及时解决居民所遇到的暖气和燃气问题,让能源“动脉”能够顺畅涌向社区“末梢”,用零距离服务为市民品质生活赋能。

多层次、全覆盖的服务工作体系,达到“一人吹哨、多部门响应、全方位联动”的效果,真正让广大市民“小事不出户、大事不出社区”,为济南市优化营商环境、实现高质量发展作出积极贡献。

济南能源集团副总经理李勉表示,气暖服务网格化管理,是践行以人民为中心发展思想的有益探索。济南能源集团气暖管家将深入基层一线,了解每一个社区、每一个网格、每一个家庭的实际需求,充分发扬“一张网、一盘棋、一条心、一股劲”的企业精神,真正实现向广

大市民承诺的同网、同质、同价、同服务的“四同”工作目标。

一人“吹哨”,多部门响应化解“急难愁盼”

近年来,济南能源集团始终以永远在路上的态度做好综合能源服务,用赤诚党心温暖民心,用一流服务打造一流营商环境,不断让用户享受到服务更专业、更智能、更优质的“一张网”改革红利,为加快建设新时代现代化强省会提供能源保障,贡献能源力量。

由济南能源集团独创的

“管家式”为民服务模式自推行以来,为用户提供了一对一、点对点的智慧服务,赢得了用户的肯定和赞誉。为让这一服务模式更加精细,济南能源集团提前安排部署,制定了服务网格化管理相关工作实施细则,成立以供暖管家、供气管家为主体的服务网格组,加快推动各项工作开展。能源集团还完成了《供热供气服务标准化手册》的编制,对热力、燃气业务进行了优化、统一,明确了服务项目时限,统一了服务项目流程。截至目前,济南能源集团已主动与119个街道办事处、525个社区居委会建立“管家入网格,服务群众零距离”联动机制,共建立1217个小区服务市民群众微信群。

接下来,济南能源集团将把网格化服务力量下沉到网格,把妥善解决市民百姓的操心事、烦心事、揪心事作为初心和使命,让管理能力不断提高、服务水平有效提升、居民幸福感持续增强。能源集团管家团队将采取一个供暖、供气管家对接多个社区网格员的“一对多”机制,深入网格社区,实时获取用户需求,主动巡查发现并解决居民供热、供气问题,能自行解决的第一时间自行解决,解决不了的一人“吹哨”、多部门响应联动,获得更多支持与帮助,从而使用户诉求得到快速、圆满解决,全面提升市民群众的获得感、满意度。

助力强省会建设,全面推动文化事业、文旅产业高质量发展

提升城市文化品位,擦亮历下文旅品牌

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 夏侯凤超

释放文旅消费活力 促进产业提档升级

9月27日上午,2021历下区文化和旅游惠民消费季启动活动在百花洲北广场举办。本届历下区文化和旅游惠民消费季,区财政积极筹措专项资金100万元,并计划投入95万元用于文旅惠民消费券的发放,参与企业96家,涵盖非遗、文创、旅游、电影、图书、工艺美术品等众多品类,精选优质文旅产品,丰富文旅产品供给,切实惠及人民群众,激发和释放历下区文旅消费潜力。

历下区拥有文化产业企业约5000家,规上企业139家。如今,历下区不断加快新旧动能转换步伐,瞄准文化创意前沿,依托古城,形成产业聚集,打造文创产业园,打造“泉”IP文创产业,持续办好各类精品民俗节庆活动和旅游节事活动,加大黄金谷、佛山街文旅特色街区推介宣传。

同时,在济南古城打造多条精品旅游线路,实现文化旅游产业提档升级。依托泉城路、济南城等重点区域建设发展一批喜闻乐见的夜经济主题场景,丰富夜间消费业态,聚焦济南百花园传统工艺工作站,提供传统工艺与现代设计的跨界融



非遗文化研学进校园来到景山小学。

文化济南是“大强美富通”现代化国际大都市创建的重要一环,积极建设黄河流域中心城市,历下区也迎来千载难逢的发展机遇期、关键期、黄金期。一直以来,历下区文化和旅游局不断提升城市文化品位,优化文旅产业布局,擦亮历下文旅品牌,为强省会建设注入历下动力。

引领文创时尚消费,历下区充分发挥作为全市文化中心的区位优势,以项目载体为支撑,吸引一批文创龙头企业、具备核心竞争力的文创企业入驻发展,打造2-3处文创产业集聚区(产业园),真正形成历下区产业发展新的特色优势领域。

历下文化进万家 惠民利民引领风尚

历下文旅把党史学习教育和

本职工作有机结合,本着扎根基层,服务群众的理念,开展了一系列为群众办实事、办好事的文化活动。

历下文旅组织了多元化的文艺演出活动。其中包括“百年新征程·舞动新时代”2021年济南市广场舞大赛历下区初赛、“颂歌献给党”济南市合唱比赛等文艺演出,多元化、多方位的丰富人民群众的文化生活,受到辖区居民一致好评。

为推进公共文化服务标准化建设,坚定文化自信,保障人民群众的基本文化权益,2021年“历下文化大讲堂”也在如火如荼地进行。这是历下区文化馆为深入实施文化惠民工程,发挥公益服务职能的具体举措。

2021年3月至6月,历下区文化和旅游局主办了“放歌新时代·颂歌献给党”庆祝建党100周年“我们的中国梦”——历下泉水美食节活动,时长横跨四个月,精彩活动贯穿始终,将历下美食美景融入市民的美好生活中。

同时,历下文旅做好免费开放与辅导工作,服务于民。文化馆有活动场馆大排练厅、小排练厅、录音棚、器乐室、礼堂,采取各办事处社区活动队伍预约的形式,规范管理,有序开放,满足民众的需求。

发扬整理非物质文化遗产,做好文化传承。历下区委、区政府高度重视非物质文化遗产保护工作,积极响应“人民的非遗·人民共享”,开展各项非物质文化遗产

展示传承活动,深入到人民群众中去,共享非遗文化硕果,全区非遗保护工作取得显著成效。

国庆期间活动不断 市民可积极打卡

记者了解到,国庆期间,历下文旅准备了丰富多彩的活动,让广大市民游客“嗨”玩历下,丰富市民群众的精神文化生活。

为响应国家非遗进社区的政策号召,历下区文化和旅游局、历下区文化馆联合千佛山街道棋盘街社区、济南市非遗保护协会共同打造历下区首个社区非遗传习基地。9月30日,历下区非遗进社区活动将在银座商城广场举行。

蕴含着精雕细琢“匠人精神”的非物质文化遗产,在这个国庆节将会与市民相约泉城大酒店。10月1日至7日,泉城大酒店一楼大堂每天将会有2场非遗项目文化展。届时,非物质文化遗产清油盘丝饼、章丘铁锅、传统口金包、焦枣茶、泉水扎染等15种非遗将亮相现场,带给大家一场关于非遗的饕餮盛宴。

10月3日至6日,“泉”民电竞嘉年华活动将在历下开启。这次活动将红色历史、城市人文与电竞游戏相结合,创新联动济南红色旅游景点、历史古迹、非遗传承、活力电竞等要素,以赛引流,带动消费,用“新经济”激活“老传统”。