

供暖管家能源先锋

供暖管家英雄榜



党二十大报告指出,必须坚持在发展中保障和改善民生,鼓励共同奋斗创造美好生活,不断实现人民对美好生活的向往。为认真学习宣传贯彻党的二十大精神,11月15日至23日,济南能源集团所属热力集团于“无声处”开展供暖管家服务“内卷”考核大比武。30名供暖管家脱颖而出,入围“供暖管家英雄榜”,为济南这座有温度的城市赋予源源不断的能量。

比武本无声 考评靠民声

温暖悄然至,无声胜有声。正如供暖服务一般,按照济南能源集团部署,热力集团开展的供暖管家服务考核大比武活动也在悄然间开始,同样在悄然间划上句号。

据了解,为期8天的比武活动,围绕326个供暖管家团队服务工单转办量进

行测评,并选拔转办工单比例最少的30个管家入围“英雄榜”,旨在提高供暖管家专业技术、强服务工作能力,换位思考、主动作为,把问题前置处理、把服务深度下沉、把用户当作家人。

比武无声,但重在倾听民声。客服派单、其他投诉和派单指标……这些最直观反馈民声、体现民意数据成为本次活动的考核指标,不仅增添了比武活动的“含金量”,也提升了百姓用暖的“舒适度”。

济南能源集团党委书记、董事长潘世英表示,这个冬天,集团内部组织开展“大比武”,“内卷”自己、普惠用户,正是认真学习宣传贯彻党的二十大精神,尽自己所能努力增进民生福祉,提高人民生活品质的创新举措。“对党忠诚,不负人民。供暖管家团队成立8年来,他们用行动践行了伟大建党精神,彰显了集团‘知行合一,为人民服务’企业核心价值

观,换来了群众的岁月静好、温暖如春。”

全指标近“零” 交出圆满答卷

特级战斗英雄杨根思曾说:“不相信有完不成的任务,不相信有克服不了的困难,不相信有战胜不了的敌人。”正是秉持“三个不相信”精神,供暖管家们在任务繁重的供暖初期,交出了一份近零投诉的圆满答卷,完成了这项看似不可能完成的温暖任务。

按照《济南热力集团2022—2023采暖季初期降工单比武方案》,前三名供暖管家的所有指标均为“0”,而最后一名与前三分的分差也仅有0.005732分。出生于1998年、年仅24岁的供暖管家吴庆森,以8天仅有1单客服派单、其他投诉和派单指标均为“0”的成绩荣膺“英雄榜”第四名。据统计,前30名供暖管家平均每服务4000户用户,每天

只有1个工单。

聪明秀出,谓之英;胆力过人,谓之雄。入围“供暖管家英雄榜”的30名供暖管家中,年龄最大的已有54岁,年龄最小的仅有24岁,共同组成守护泉城温暖的坚实保障。他们中有不少高中、中专学历,有的是技校毕业甚至其所学专业与供热毫无关系,但他们并没有将此作为进步的“绊脚石”,而是怀揣一颗初心、一腔热血,深计远虑、穷尽方法,拉近群众距离、换来用户理解,不眠不休奔波才换来今天的硕果。

寒冬才刚开始,温暖正在延续。今冬采暖季,济南能源集团全体能源人将发扬“一张网、一盘棋、一条心、一股劲”的企业精神,争当“六能六有”能源人,采取更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题,让民生福祉成为济南高质量发展最厚重的底色。(本报记者 鲁婧)

我向市长说句话 开门写报告 请您来建言

丰富服务内容 增加就餐补贴 市民围绕建设社区食堂建言献策

如何更好地在家门口享受到干净卫生的餐饮服务?我向市长说句话“开门写报告”活动启动以来,有关社区食堂的话题备受关注,不少市民建议加大推进社区食堂建设,丰富食堂服务内容,为弱势群体提供就餐补贴,不断提升社区食堂服务水平。

社区食堂其实并不是一件新鲜事,为积极应对人口老龄化,为适老社区配备的养老食堂已经在各地稳步推进,济南不少社区也开设了“长者食堂”。近日,住建部、民政部联合发布《关于开展完整社区建设试点工作的通知》,要求配建适应居民日常生活需求的便利店、菜店、食堂、家政服务网点等设施。“是否可以建设更多的社区食堂?”市民吴建设说。

作为上班族,吴健每天往返于东西城区,“目前晚餐基本靠外卖,不仅价格高,时间长了也容易腻。如果社区能开一家食堂,那就太好了。”

梳理市民意见建议,记者发现,品类多样、方便实惠、营养健康、安全卫生是大家对社区食堂较为集中的期望。对于社区食堂如何保持公益属性并实现可持续运营,不少市民也提出了建议。

曾在基层工作多年的王芳认为,社区食堂可以提升对老年人就餐的优惠,对困难家庭的居民就餐给予补贴,“要加大对社区食堂政策支持,比如减免场地租金、水电收费标准从商用改为民用,或者加大税收优惠吸引餐饮企业参与运营”。对如何降低食堂运营成本、缓解人手紧张等问题,王芳还建议招聘退休人员帮厨,或引入社区志愿服务者,“每天适当轮换,既能增加人手减少成本,又能让居民对餐饮卫生等进行监督”。

“我向市长说句话”开门写

报告活动正在进行中,将于2022年12月20日结束。您的每一条意见建议都将被认真对待,能纳入政府工作报告的,起草组将认真研究吸纳;需具体办理的,将及时转交相关部门认真办理。活动结束后,将评选出“我向市长说句话”金点子进行表扬奖励。期待您的积极参与!

您可以通过以下途径,提出意见建议:

- 1.登录济南市人民政府门户网站,在“我向市长说句话”栏目写报告专栏留言。
2.登录济南市人民政府研究室“我向市长说句话”栏目或济南市人民政府研究室微信公众号(jnsrmzfyjs)留言。
3.致电12345市民服务热线、发送短信到106-3531-12345,或通过热线官方微博、微信和微信小程序留言,也可登录“爱济南”新闻客户端通过掌上12345留言。
4.发送邮件至:(《济南日报》新闻邮箱 jnbjytrb@jn.shandong.cn,《济南时报》新闻邮箱 jn-byjtsb@jn.shandong.cn,舜网邮箱 swkmbxg@163.com,爱济南新闻客户端邮箱 jinanapp@163.com,天下泉城新闻客户端邮箱 tx-qc\_mail@163.com。
5.在《济南日报》官方微博、《济南时报》官方微博、舜网网站(www.e23.cn)、官方微信(sw-e23)、爱济南客户端专栏、专题及官方微信微博抖音号,“新黄河”、“济南发布”新闻客户端专栏、专题中留言;在“天下泉城”新闻客户端、济南市文明创建智慧平台(“我爱泉城”APP、微信小程序)专栏、专题中留言。
6.在齐鲁晚报官方微博、微博话题中留言,在齐鲁壹点客户端济南频道专题中留言。(济南报业全媒体记者 赵一帆 林江丽)

特别报道

深入学习贯彻党的二十大精神 市自然资源和规划局在行动

“带押过户解决了我们的资金难题,大大减轻了压力。”2022年9月,位于济南的山东某科技公司购买了一处房产,所购房产还有近千万元贷款未还清,依托新推出的二手房“带押过户”,在卖方不用提前还贷的前提下,市自然资源和规划局不动产登记中心为其成功办理了“带押过户”。

这只是市自然资源和规划局不动产登记工作中诸多便民利企举措的缩影。党的二十大报告提出,“紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题,坚持尽力而为、量力而行,深入群众、深入基层,采取更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题”。在增进民生福祉这条路上,市自然资源和规划局始终坚持创新,在不断实现人民对美好生活的向往路上贡献着不动产力量。

全国首创不动产登记“云柜台” 实现办证“零跑腿”

“没想到不出门,不动产权证就拿到了。”近日,市民李女士通过“爱山东泉城办证APP”给新房办证,全程网上申请办理,完全颠覆了她多年前办房产证要请假排队取号、耗时耗力的刻板印象。

为全力解决群众反映的办证时间长,办证大厅拥堵、效率低下等热点问题,市不动产登记中心全国首创不动产登记“云柜台”,除了新建商品房,二手房买卖也将实现全程办证“零跑腿”。一方面充分利用区块链技术保障交易安全,实现“看房—签约—交易—登记”完整链条的全线办理。目前已成功与贝壳等中介机构合作,实现贝壳95%的业务全流程线上办理,二手房线上办理率33.49%,下一步将继续向其他中介机构深入推广应用;另一方面,首创

惠民生、暖民心,市自然资源和规划局持续创新办证举措——

想群众所想 与城市共生长



“线上柜台”。对接市政务服务网和“爱山东泉城办APP”,开发人工在线交互功能,实现企业、群众在网上办理业务一对一人工在线服务。“线上柜台”已于8月中旬试运行,力争年底取代50%线下柜台,实现24小时办证。

“双预告登记”配合“资金监管” 坚持“带押过户”双保障

文章开头山东某科技公司成功办理“带押过户”业务,正是二手房买卖登记改革的红利享受者。为解决群众贷款买房时间长、资金周转困难、风险高等堵点问题,市不动产登记中心全国首创二手房“带押过户”业务,与金融机构、资金监管机构合作,简化存量房“带押过户”工作流程,缩短办理时限,有效降低买卖双方交易风险及二手房交易费用,释放二手房市场活力,促进济南二手房市场发展。

程,推行不动产转移及抵押“双预告登记”业务,实现贷款资金的到账与转移登记手续同步办理,保障存量房交易安全。目前已联合济南住房公积金中心下发《关于推行存量房交易公积金贷款“双预告登记”的通知》,建行、工行、招行、北京银行、齐鲁银行、邮政储蓄银行、中国银行等多家大型国有银行介入,推动“双预告登记”业务顺利进行,配合进行“带押过户”工作。二是保障资金安全。通过制度体系的改变,通过政府部门与金融机构、风险防控机构的合作,引入二手房资金监管新模式,在提高效率、减少成本的情况下,打造二手房“交易—资金监管”全流程风险防控的有效样本,解决长期围绕在二手房市场的资金

交易风险高的问题。形成典型汇报材料,通过多种渠道积极向上反映,针对二手房交易过户中的堵点问题建立有效样本,引领不动产登记发展。

以“标准化”引领登记“加速度” 坚持业务流程“零失误”

细到每个业务流程细节,小到每个端口对接,覆盖登记业务全流程……2020年11月,济南市不动产登记服务国家级社会管理和公共服务标准化试点项目以95分高分顺利通过国家标准委终期验收,在全国首创不动产登记服务标准化体系。

济南市是自然资源部不动产登记规范化综合创新联系点建设试点城市。市不动产登记中心积极探索“互联网+”时代背景下的标准化建设工作,从信息共享、流程优化、窗口服务、队伍建设、服务延伸等方面全面梳理,建立了覆盖不动产登记服务全过程的标准化体系。共编制标准文件453项,其中通用基础标准81项、服务保障标准124项、服务提供标准248项。标准从实施到改进环环相扣、层层递进,保证各项服务“件件有规范,事事可控制,时时在提升”。

通过标准化改革,市不动产登记中心打造出线上申请、网上审核、即时反馈、一次办结、立等可取的“互联网+”不动产登记实践样板。全面实现网上办、掌上办、马上办、就近办,最大限度提高企业、群众办理不动产登记业务的便利性。不动产登记时限由原来的10-30个工作日缩短到1个工作日,网上业务实现了立等可取。抵押登记、新建商品房转移登记等80%的不动产登记业务实现了“不见面”服务。减少办事企业和群众跑腿约227万次,减少申请材料约381万份,节约办事成本约3.71亿元。

数字赋能电子档案便利化改革 随用随查“一键达”

将不动产权证随时带在身上是什么体验?不动产权证电子证照亮码即用,再也不用担心证忘带或丢失了。作为自然资源部首批电子证照试点单位,市不动产登记中心全面开展存量证照生成工作,扩大电子证照的覆盖范围。推动电子证书在住建、税务、教育等部门及金融公证等机构的应用,逐步取代纸质证照。目前已联合市大数据局下发《关于进一步推广应用济南市不动产登记电子证照的通知》,全面使用并规范管理不动产登记电子证照,同时常态化推进存量证照批量生成工作。

为提升不动产登记信息查询便利度,优化不动产登记档案查询的方式方法,增强数据利用渠道的安全性、便捷性、高效性,我市在全省首创不动产电子档案便利化改革,该项目已通过国家标准机关业务系统电子文件归档与管理试点申报。

为进一步方便群众,电子档案改革中建立全面合作机制,优化不动产登记电子档案共享利用平台。将金融、教育、税务、民政、司法等纳入共享范围,规范各部门共享资料的渠道及内容,保障部门间信息共享的便捷性、准确性和安全性。目前已与22家单位实现不动产登记信息共享利用。通过调研详细了解企业群众的查询需求,下一步将对金融、教育等部门,扩大查询范围,最终实现“不见面”查询全覆盖。

同时,我市将服务前端化,全方位向社会拓宽查询渠道。在充分调研的基础上,借助大数据局的共享平台和档案局的点多面广,充分利用银行、中介、公积金、公证等窗口平台,让群众足不出户查询所需档案信息,实现电子档案共享利用全方位覆盖。

下一步,市自然资源和规划局不动产登记中心将全力推行新建商品房“交房即办证”全面覆盖,让每一位购房市民交房当天就能拿证;重点推行分钟制改革,分秒必争为群众办证,持续推动二手房“带押过户”等更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题,在“增进民生福祉,提高人民生活品质”道路上昂首奋进。

(本报记者 王宝泓)