

明厨亮灶实时感知 全程代办提质增效

济南能源集团以主题教育扎实成果向人民报告



承诺做贡献,把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好,切实将群众的“问题清单”变为“幸福清单”,擦亮“能源管家”服务品牌,打造为民服务金字招牌。

数字赋能 全程透明

“微团队”打开“后厨”说亮话

无“数”不在的时代,数字技术已然成为民生领域补短板、强弱项、促提升的利器。围绕双气报装这一关键服务环节,济南能源集团创新推出明厨亮灶服务,以数字化建设为小切口,撬动服务民生大场景。

所谓明厨亮灶,就是打开“后厨”说亮话,将能源报装服务全部流程“晾晒”在阳光下,架起企业与用户双向互动感知的桥梁。济南能源集团全新打造社会化客户关系管理系统SCRM,通过数据中台技术,实现与30余个业务系统的数据全面互联,涉及燃热业务的抄收、咨询、交费、生产、报装、工程、财务等均可通过SCRM系统为用户提供企业端到用户端的直连线上服务。针对开户报装业务,所属供热、供气企业以项目为单位开设企业微信SCRM服务群,组建包括市场开发员、项目设计员、工程管理员、客服通气人员等在内的全链条报装“微团队”,拉近用户与企业之间的距离,打通能源服务的“最后一米”。用户可在企业微信群中获取实时流程进度、询问服务相关问题,享受可感知的能源报装服务。

“明厨亮灶”不仅仅体现在用户感知层面,也体现在企业内部流通环节。济南能源集团服务督查部有关负责人表示,集团利用自主研发的ERP系统,目前已实现“管家吹哨、部门报到、用户评价”的报装业务闭环管理,确保每个业务甚至每个环节都能做到全过程透明、全流程追踪,随时查看开发任务完成量、报装过程和结

果以及用户满意度等内容,为项目考评监督提供真实依据。

简化流程 压缩时限

60项零跑腿服务清单助发展

如今,热力新用户报装时限已由原来的25个工作日压缩至20个工作日,燃气管线安装施工资料由原来的32项简化成竣工资料、竣工图纸2项,十几项能源内部审批流程由线下改为线上……像这样精环节、压时限、减材料、提效率,以刀刃向内的魄力优化双气报装业务流程,只是济南能源集团开展作风建设专项行动的一个缩影。

今年8月,是济南能源集团首个“作风监督月”。济南能源集团将作风建设专项行动当作深入开展主题教育的重要内容,结合业务开展实际编制《能源服务标准化手册》,梳理60项“管家式”零跑腿服务清单项目,推出“适老化”民生服务举措,集结2000余名能源服务精英、骨干,建立报装管家、客服管家、热线管家、供暖管家、供气管家5支管家队伍,实现客户报装“一人办”、大厅业务“一窗办”、热线诉求“一线办”、管家服务“一网办”、线上需求“一键办”,用标准夯实服务底线、拉升质量高线,当好大家身边的能源管家。

“作风就是环境,作风就是形象,作风就是力量”,作风建设永远在路上。以成为全国能源行业标准化服务典范为目标,济南能源集团时刻把群众的安危冷暖、急难愁盼放在心上,切实办好事关群众切身利益和长远利益的民生实事,以过硬作风增强政治担当、激发奋斗精神、站稳人民立场、保障高质量发展,持续推动高标准服务与高质量发展双向发力、双向赋能、双向奔赴。(本报记者 鲁婧)

漫步森林氧吧 感受浅秋的诗和远方



8月17日,济南闷热难耐,市民游客在南部山区跑马岭,体验浑水摸鱼、戏水鱼塘、枫林溪沙滩等丰富多彩的戏水狂欢项目,并可与百余种萌宠亲密接触,在畅玩越野区内感受森林里的速度与激情,在无动力冒险娱乐享亲子美好时光,在逃离侏罗纪公园与百余条远古“活”恐龙近距离邂逅,感受浅秋的诗和远方。(本报记者 吕传泉 摄)

优良教风与文明家风相生偕行

——记第二届省级文明家庭魏菊、亓庆博家庭



在莱芜区凤城街道有这样幸福的一个家庭,妻子魏菊就职于莱芜区胜利中学,从教二十五载,育得桃李满天下。丈夫亓庆博凭着满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风,在企业担任管理干部。夫妻相濡以沫,和睦恩爱。这个家庭在“齐鲁农家沁书香”读书活动中被评为“书香农家”,后获评“济南市最美家庭”“第二届省级文明家庭”。

言传身教处,润物细无声;春风化雨露,花开遍地香。良好的家风作为一种无形的力量一直在潜移默化地影响着魏菊、亓庆博家庭。魏菊说:“我出身于教师之家,从小受到父辈言传身教,也立志成为一名优秀的教育工作者,经过十几年的寒窗苦读,我终于实现了理想,走上了三尺讲台,加入了‘园丁’行列。”

曾经,魏菊所带的班上有一位家庭情况比较特殊的学生小浩(化名)。小浩的父亲患有白血病,他从小跟着姥姥、姥爷长大,曾是老师、家长们眼中的“问题学生”。有人劝魏菊不要在他身上投入过多精力,但魏菊认为,“生命中不能缺少爱的教育,作为教师更不能。如果连我也放弃了小浩,任由他‘自生自灭’,很难想象会是一个什么样的后果。我始终坚信,用爱心、细心、耐心、恒心去关爱和呵护每一个学生是我的责任。”她利用课余时间耐心疏导小浩,常常去小浩家里看望、鼓励他。她还组织爱心捐款,帮助小浩解决生活上的后顾之忧。慢慢地,小浩受到了感化、解开了心结,性格和学习上都有了很大的转变。亓庆博也非常理解支持妻子的工作,他说:“那些年,我们每次给儿子买生活和学习用品的时候都想着给小浩买一份。小浩有时会叫我妻子‘魏妈妈’,逢年过节就会来看我们,我感到非常高兴,体会到了‘赠人玫瑰,手有余香’。”(本报记者 郭哲恩)

能源供应关乎群众生活、企业生产,是优化营商环境不可或缺的一环。在泉城济南,“气热大小事,一次就办成”的能源服务“小确幸”,正温暖着这座城市的每一个角落。

从燃气报装到通气需要多长时间?新开业不久的美莲广场大猩猩烤肉店店长薛女士体验了一次全程代办的零跑腿服务。据她介绍,自己对燃气报装工作不了解,日常工作也比较繁忙,还好有报装管家主动上门服务,通过SCRM系统建立微信群,在群里实时发送进展情况。“还是得靠专业的人办专业的事,完成现场勘察、施工、通气等环节仅用了6天时间,高效又放心!”

恰逢全市上下深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,持续推进“亮身份、树形象、作贡献、助发展”活动的关键时刻,济南能源集团以“作风建设月”活动为抓手,组建100余人的报装管家团队,推出明厨亮灶、全程代办等零跑腿服务,交出了一份满意度、辨识度更高的为民答卷。

首问负责 一管到底

百余名报装管家一线亮身份

由济南能源集团独创的“管家式”为民服务模式自推行以来,赢得了用户的肯定和赞誉。近年来,作为百姓的“服务员”“娘家人”,供暖管家、供气管家已成为能源服务的基层力量、冬季保供的先锋力量,始终冲在服务百姓、保障民生的最前线,架起企业与百姓之间的连心桥,为党心联通民心的能源实践写下生动注脚。

济南能源集团党委书记、董事长潘世英表示,今年,我市提出要加快建设“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会。以实现城市品质优为切入点,集团特别组建了100余人的报装管家团队,推出明厨亮灶、全程代办、首问负责等标准化能源报装服务,形成一对多、点对点的“管家式”能源服务模式,带来从提出用气需求到设计方案、工程安装再到通气通热完成,只找一个人、只提供材料就能办成、办好的能源服务体验。

按照“亮身份、树形象、作贡献、助发展”活动要求,一支党员作表率、群众共参与的报装先锋队下沉为民服务一线,亮身份比担当、亮服务比形象、亮

马上评

报装“无感” 服务“有感”

百姓、企业报装通气,最担心的就是过程复杂、材料繁琐。近日,济南能源集团推出明厨亮灶、全程代办等零跑腿服务,让用户只交一次材料、只找一个管家就能办成、办好,传递出泉城营商宜商的好声音、正能量。

明厨亮灶,济南能源集团将全部流程公开透明,让用户全程参与监督,享受“有感”的服务体验;全程代办,承诺“你不用跑我来跑”,带来双气报装的“无感”办理。从百姓跑腿到百姓动嘴、管

家跑路、数据跑批的服务转变背后,是济南能源集团深入开展主题教育,践行“知行合一,为人民服务”,打造全国一流综合能源服务企业的生动实践。

无感亦有感,无形胜有形。您身边的能源管家正以人民满意为“金标准”,在成果落地中“建新功”,带来“触手可及”的服务和“近在咫尺”的幸福,让主题教育在泉城济南落地生花。(鲁婧)

特别报道

一语千钧,指航定向。党的二十大报告强调,要“健全党统一领导、全面覆盖、权威高效的监督体系,完善权力监督制约机制,以党内监督为主导,促进各类监督贯通协调,让权力在阳光下运行”,为监督机制方式创新完善提供了总遵循、树立了总航标。

国之所往,行之所向。深入学习贯彻党的二十大精神,齐鲁银行坚持以系统思维谋划、部署和推动各类监督贯通协同,探索深化贯通协同精准路径,创新构建大监督格局,实现全周期融通赋能,助力公司治理能级跃升,推动监督效果转化为治理效能,涵养风清气正的政治环境。

►► 筑基:强化各类监督贯通协同的政治引领,守正创新架构“大监督”崭新格局

构建金融机构“大监督”格局,需要同步做好“守正”和“创新”者两篇文章。聚焦“守正”,齐鲁银行坚定不移把牢政治监督定位,坚持党内监督为主,充分发挥对行内各类监督主体的政治引领作用,切实树牢政治意识,确保履行、引领和统筹监督的政治立场不移、政治方向不偏。

聚焦“创新”,齐鲁银行党委积极探索以党内监督为引领,推动纪检监察机构牵头,各类监督贯通协同的办法,将专责监督与协助党委推进全面从严治党、与推动银行治理体系和治理能力现代化相结合,构建各类监督左右衔接、内外联动、优势互补、全面覆盖的监督格局,形成常态长效的监督合力。

►► 明路线:把准各类监督贯通协同的发力重点,科学精准谋篇“大监督”战术打法

干事创业,纲举则目张。当构建大监督格局的“路线图”敲定之后,配套科学有效的“方法论”尤为关键。

齐鲁银行出台相关办法,细化贯通协同举措,制定出台了《关于推动各类监督贯通协同

编者按 秉要需执本,以一可驭万。在各项事业持续蓬勃发展的齐鲁银行,扎实构建大监督格局,是护航企业高质量发展行稳致远之“本”,助力企业于浪潮中御风而行、高效驾驭各项工作的“一”。

扎实构建大监督格局 实现全周期融通赋能

——齐鲁银行以高水平监督护航高质量发展



导干部考核评价的重要参考。

►► 抓落实:发挥各类监督贯通协同的赋能作用,将监督融入企业治理全周期、全过程

一份部署,九分落实。推动任何工作,落实都是关键。

齐鲁银行充分发挥大监督格局对发展的融通赋能作用,将监督融入企业治理全周期、全过程,从细化责任、高效巡查、精准问责、预防警示等方面狠下功夫,推动监督落实,取得显著成效。

细化责任推动监督落实。齐鲁银行党委围绕落实监督首责,做细做实“六项监督”即政治监督、全面从严治党主体责任履行监督、关键少数监督、关键岗位监督、关键节点监督、巡察监督。出台《关于强化政治监督推动全行高质量发展的实施意见(试行)》,建立《齐鲁银行政治监督活页》,督促业务部门出台《关于支持黄河流域生态保护和高质量发展实施意见》,建立140名关键人员和118个重点岗位廉政档案,排查廉洁风险点634个,全面摸清“廉情”底数并及时更新,将廉政档案建成了动态监督的“记录仪”。

高效巡察推动监督落实。齐鲁银行党委牢固树立“抓好巡察工作是本职、抓不好是失职、不抓是渎职”观念,将内部巡察工作放在全行改革发展的大局大势中谋划推动,切实履行好主体责任,与班子考察、业务洞察紧密结合起来,推动巡察工作在巩固中深化、在深化中提升,以实际行动争做“两个确立”忠诚拥护者、“两个维护”示范引领者。2018年开展内部巡察以来,实现了对分支机构内部巡察全覆盖,

提升公司治理效能的实施意见》,进一步规范各类监督贯通协同的组织领导、方法原则、职责范围、具体举措以及统筹衔接流程,破除障碍和梗阻,实现监督职责的再强化、监督力量的再融合、监督效果的再提升,为推进各类监督贯通协同提供了精准的理念引领和坚实的制度保障。

紧紧抓住“贯通协同”这一构建大监督格局的关键词狠下功夫,齐鲁银行结合银行业特点,明确纪在法前、规在纪前,把纪律和规矩挺在前面,梳理纪检监察、内审、合规、监事会等监督责任清单,细化内容,完善责任协同机制。以监督问责传导压力,聚焦全行各级党组织“一把手”和班子成员落实全面从严治党主体责任、执行民主集中制、履职用权等情况开展监督,及时约谈提醒、通报曝光,持续传导监督履职压力和责任,通过责任的进一步压实,确保“大监督”格局作用高水平发挥。

►► 强保障:构建各类监督贯通协同的创新机制,多维施策保障“大监督”顺畅施行

诺贝尔经济学奖获得者、美国经济学家埃

里克·莫斯金曾指出,“好的机制是成功的前提”,深刻阐明了优良机制在保障经济高质量发展运行进程中的重要性。

具体到监督工作中,机制的重要性不言而喻。它是大监督格局得以顺畅推行、良好运转的基础保障和重要支撑。为此,在构建大监督格局工作中,齐鲁银行着力建立三项工作机制,以此强化监督衔接配合。一方面,建立组织协调机制,由纪检组牵头抓总,建立联席会议制度,定期互通信息、分析研判,定期汇总、督办、通报各类监督落实情况,推动各类监督主体既分工又合作、既相互配合;一方面,建立工作协同机制,注重各监督主体间的协同配合,借助各类监督主体的手段措施,形成监督合力,同时加强对各类监督工作人才的培养,推动建立审计、审查调查等领域人才资源库,定期开展相关业务培训和经验交流;另一方面,建立成果共享机制,加强对各类监督结果的分析运用,将发现的问题纳入日常监督,对移交的问题线索依法依规处置并存入领导干部廉政档案,作为评价被监督党组织(部门)政治生态的重要依据,并将各类监督主体发现的问题及时整理汇总报组织人事部门,组织人事部门将此作为干部选拔任用、领导班子和领

全行基层党组织的主体责任和监督责任得到增强,党建宽松软问题整改治理明显得到改善。今年,围绕资产质量风险、法律和声誉风险和重点岗位重点人员廉洁风险三大风险点,对总行机关党委开展风险点管控专项巡察,在宏观经济持续低迷的情况下将各类风险化解在萌芽状态。

精准问责推动监督落实。一方面,齐鲁银行坚持执纪必严、违纪必究,对在日常监督、信访举报、巡察中发现的不担当不作为、慢作为乱作为假作为问题,重拳整治打“糊涂仗”、搞“花架子”、当“太平官”现象,发现一起、查处一起、通报一起,充分发挥问责警示震慑作用,以严明纪律推动履职尽责。上半年处置问题线索43件,运用第一种形态问责相关责任人41人次。另一方面,坚持“三个区分开来”,制定容错免责、澄清正名、严查诬告陷害工作力度,做好受处分干部关爱回访工作,让党员干部放下包袱抓经营、上项目,持续激发干部职工干事创业工作热情。

预防警示推动监督落实。齐鲁银行将纪律建设摆在更加突出位置,推动把党章党规党纪教育作为理论学习、干部培训的必修课,充分利用廉洁文化展馆、警示教育基地等资源开展经常性纪律教育,以案为鉴、以案明纪,促进干部职工增强纪律意识,将党的纪律刻印在心,内化为“日用而不觉”的言行准则。坚持做好“关键少数”警示教育,组织行领导班子成员140余名党员干部集体观看警示教育片《永远吹冲锋号》《清除国企“蛀虫”》等;举办清廉金融大讲堂,全行中层以上300余名党员干部参加活动,教育引导党员干部筑牢思想防线,廉洁合规履职。

有志者,事竟成;苦心人,天不负。随着大监督格局作用的充分发挥,齐鲁银行已涵养形成风清气正的政治环境,“人心更齐、风气更正、劲头更足、势能更强”的干事创业氛围愈发浓厚,推动各项工作开创了崭新局面,取得了新的成绩,为“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会建设作出了积极贡献。(本报记者 周芳)