

以“民生温度”为标尺“智慧创新”为引擎书写民生幸福答卷

——我市2024-2025年度供暖任务圆满收官

通讯员 鱼丽娃 融媒体中心记者 郭振兴

4月9日,随着最后一组换热站平稳停运,我市2024-2025年度供暖季正式画上温暖句号。在历经176天的供暖中,嘉恒集团以“民生温度”为标尺,以“智慧创新”为引擎,交出了一份温暖与责任并重的答卷。

据了解,全市供热面积2196万平方米,覆盖15.59万户家庭,在过去的采暖季,供暖室温平均稳定在23℃,用户满意度达98%以上;通过智慧化、精细化管理,用户投诉量同比下降超60%,收获锦旗、感谢信等表扬40次,央视等主流媒体专题报道9次……这一组亮眼数据,是城市温暖动脉的跃动轨迹,更是嘉恒人用责任担当守护民生的生动诠释。

强化统筹协调 构建一体化供热新格局

为深入贯彻市委、市政府关于供热业务一体化整合的重要部署,嘉恒集团迅速行动,全力推进业务深度融合。秉持“供热一盘棋、整合见成效”的核心理念,供热公司成功搭建起全新的运营框架,在党支部建设、生产经营、安全管理、服务提升、班组建设、人员优化、资源调配等方面开展系统性的深度融合。公司创新性地推出“八个统一”举措,全面提升供热服务质量。通过统一思想,凝聚全体员工的强大力量,确保供热工作稳步推进、顺畅运行;统一目标,将用户服务标准进一步细化,切实解决用户面临的实际问题;统

一调配,与热源上游企业建立起长效沟通协调机制,实现全市供热系统的智能化管理;统一计划,提前完成供热系统充水作业,有效消除用户采暖设施潜在问题,相关工作获央视等权威媒体关注报道;统一运行,依托先进的智慧供热系统,依据气候实时变化及时调整供热参数,精准保障供暖需求;统一服务,制定标准化服务流程,构建起多元化、全方位的服务网络,全年无休、全天24小时为用户排忧解难;统一运维,在供暖期前全面排查消除设备隐患,为供热系统的安全稳定运行筑牢根基;统一经营,规范经营管理体系,优化人员配置,提升整体运营效率。

用户服务全面提升 构建和谐供热环境

嘉恒集团始终将用户服务视为工作的重中之重。积极开展服务提升行动,着力规范服务流程,将收集的实操建议分类转化为可量化标准,经小区试点验证后固化为“供热服务十策”,形成了厂、站和中心协同联动、齐抓共管的良好工作格局。在供暖期内,各项问题数量均呈显著下降趋势,用户服务工作成效显著。供热系统故障处理238项,较同期减少37项;开展用户回访208轮次,电话回访498户,上门服务213户,为703户独居老人送去温暖关怀,结对关爱老人户达346户;政府部门信访转办受理26项,较同期减少33项;“12345”转办事项受理322项,较同期减少873项;用户报修受理13214项,较同期减少3989项。不仅如此,公司还收获用户赠送的锦旗21面、感谢信

10封、市长信箱表扬信9封,获得国家主流媒体报道2次、市级媒体报道7次,发表宣传报道13篇,以实际行动赢得用户的认可与赞誉。

保障供热稳定 各环节紧密协同

在供暖期内,嘉恒集团高度重视各环节之间的密切配合。充分利用智慧供热平台的强大管理优势,全力以赴投入到供热系统的优化运行工作中。期间,大幅加强供热设备设施的巡检力度,巡检人员秉持严谨负责的态度,对每一处设备、每一段管网都进行细致检查,及时发现并消除供热隐患。一旦遇到突发故障,公司应急机制迅速启动,做到反应迅速、指挥得当,维修人员争分夺秒,以最快速度处理故障,确保在第一时间恢复正常供热,将对居民生活的影响降至最低,全力保障供热系统的安全稳定运行。

同时,公司创新开展“321”活动,通过“短时长、高频次、重实效”的宣教形式,推动安全、服务、廉洁理念入脑入心。积极开展安全生产大检查和隐患排查,检查覆盖所有换热站和管网,真正做到横向到边、纵向到底,不留任何死角。在“双节”、极寒天气等关键时期,公司紧紧围绕值班值守、设备调运、精密点检等重要环节,分别制定专项保供措施。成立专业的保供小组,时刻紧盯各项参数指标和设备状态,凭借高度的责任心和专业的技术能力,为供热系统安全稳定运行保驾护航,让市民安心享受温暖。

公共交通运输领域专项整治擦亮城市窗口形象

本报讯(融媒体中心记者郭振兴)“五一”假期即将来临之际,市交通运输局积极行动,联合公安、文旅等部门集中开展公共交通运输领域“规范经营行为、提升服务质量”专项整治行动,不断提升我市公共交通运输服务质量,进一步擦亮全国文明城市窗口形象。

联系,实时掌握到站乘客信息,及时调度出租车、公交车等运力,确保旅客能够及时疏散。对于非法营运、网约车违规运营等问题,交通运输综合行政执法大队保持高压态势,依法依规从严查处。

专项整治行动期间,执法人员将采取定点检查与流动巡查相结合的方式,加大对火车站、飞机场、旅游景区等人流密集区域的出租车、公交车、旅游大巴等公共交通工具的监管力度,对出租车拒载、议价,不按规定使用计价器等违规行为,发现一起,查处一起,有效遏制出租车行业乱象。与此同时,市交通运输局加强与火车站、机场、旅游景区等单位

的联系,实时掌握到站乘客信息,及时调度出租车、公交车等运力,确保旅客能够及时疏散。对于非法营运、网约车违规运营等问题,交通运输综合行政执法大队保持高压态势,依法依规从严查处。

彰显法律温度与公平

我市劳动仲裁高效化解两起盲人交通事故工伤赔偿案

本报讯(融媒体中心记者潘霞通讯员张俊峰)近日,嘉峪关市劳动争议仲裁委员会成功促成两起盲人职工因交通事故引发的工伤赔偿纠纷案件当事人和解。通过刚性执法与柔性释法相结合的方式,两名盲人家庭与用人单位达成和解,实现了法律效果与社会效果的统一。

漫长的维权路。在收到马某某和曹某某两人确认劳动关系申请后,考虑到盲人系特殊人群,嘉峪关市劳动争议仲裁委员会就二人确认劳动关系案件召开案情分析会,从案件的诉讼成本、维权周期、用人单位经营现状、赔偿能力等多方面分析,安排仲裁员先期与双方当事人沟通了解案件具体情况,向双方当事人普及法律知识,并调取以往类似维权案件供当事人参考。最终,在仲裁员的努力下,双方当事人达成和解协议,申请人主动申请撤诉。两起案件在申请人拿到了心中理想的赔偿后圆满结案。

事故发生在2024年7月18日晚,马某某和曹某某两名盲人完成当天工作,从某洗浴中心下班回宿舍途中发生交通事故,导致一死一伤,交警认定第三方机动车驾驶员负事故的全部责任。但因机动车驾驶员家庭经济困难无赔偿能力,洗浴中心用工的盲人均由第三方机构委派,洗浴中心与两名盲人之间的劳动关系不明确,也不愿进行赔偿,让两个原本就困难的盲人家庭走上了

漫长的维权路。在收到马某某和曹某某两人确认劳动关系申请后,考虑到盲人系特殊人群,嘉峪关市劳动争议仲裁委员会就二人确认劳动关系案件召开案情分析会,从案件的诉讼成本、维权周期、用人单位经营现状、赔偿能力等多方面分析,安排仲裁员先期与双方当事人沟通了解案件具体情况,向双方当事人普及法律知识,并调取以往类似维权案件供当事人参考。最终,在仲裁员的努力下,双方当事人达成和解协议,申请人主动申请撤诉。两起案件在申请人拿到了心中理想的赔偿后圆满结案。

“一碗暖心饭”托起老年群体“舌尖上的幸福”

我市老年助餐累计服务量超277万余人次



本报讯(通讯员李海飞 张晓荣)2020年起,我市老年助餐服务实现全域覆盖,惠及31个社区、17个镇村,累计服务超277万余人次。“十四五”以来,民政部门秉持“敬老、爱老、助老、惠老”服务理念,着力构建高品质普惠型助餐服务体系,全面提升老年人膳食营养保障水平,以“一碗暖心饭”托起老年群体“舌尖上的幸福”。

统筹规划,打造便捷“助餐圈”。结合服务半径、养老资源和老人分布等因素,用41个标准化助餐网点,实现“10分钟养老助餐圈”,老人就近就便选用餐,助餐服务更好满足老年人养老需求,各助餐机构服务量均5万余人次,日均2130人次。

规范名称,亮明服务“身份证”。全市41家助餐机构统一设置“嘉峪关市老年助餐服务定点机构”标识牌,通过规范化视觉建设,强化公信力,方便老人识别,提升服务可及性。

智慧服务,破解用餐“头疼事”。依托智慧助餐服务平台,老年人通过12349养老便民服务热线、“雄关

养老”APP等渠道实现“线上下单+个性化定制”。让12903位在册登记老人足不出户享受爱心午餐,有效破解居家养老难题。

精细监管,筑牢食品“安全网”。通过“线上+线下”监督机制,民政部门严格考核助餐机构,确保食材采购、加工烹饪等环节规范安全。今年开展助餐服务机构督查检查82次,回访巡访7353次,用严细服务监管标准托起老年人美好“食”光。

雄关老年助餐服务通过精细化管理、智能化升级和人性化服务,实现了从“保障基本用餐需求”到“提升膳食品质”的跨越,以暖心举措诠释了“老有所养”的民生内涵。

12345热线专栏

12345政务服务便民热线专栏第122期

“12345”热线周报

4月5日至11日,“12345”热线语音呼入1385次,接通1385次,接通率100%,省级平台派单7件,新媒体(微信公众号、小程序、语音留言、嘉快办)受理4件。综合多种渠道共受理各类有效诉求1396件,日均受理199件。29家联动单位已办结工单223件,按时办结率99.55%,群众满意率100%。

“12345”热线高效协调解决南湖学府公共草坪被占问题

本报讯 近日,12345政务服务便民热线接到市民刘女士来电,急切反映南湖学府小区部分楼下公共草坪被部分居民私自占用种菜,原本葱郁的草坪和树木被严重破坏,极大地影响了小区环境与居民生活体验。

“12345”热线平台工作人员在对诉求进行研判后,将工单转办至市房产服务中心,并对此事跟踪督办。市房产服务中心接到工单后,立即责成南湖学府小区相关物业公司去处理,相关物业公司工作人员劝说涉事业主,占用公共草坪的行为对小区环境和其他居民权益造成了损害,经过耐心细致的劝说,涉事业主积极配合清理了种植的蔬菜,使得公共区域初步恢复整洁。

“12345”热线持续发挥监督作用,督促办件单位落实后续管理措施,加大对小区公共区域的日常巡查力度,并协调园林绿化部门精心制定详细的绿化补种计划,为居民营造优美舒适的生活环境。

问题处理完之后,“12345”热线工作人员第一时间对刘女士进行回访。诉求人对相关部门的处理效率和结果给予高度评价,称赞问题解决迅速且彻底。此次南湖学府小区公共草坪被占问题的高效妥善解决,充分彰显了12345政务服务便民热线“接诉即办”工作机制在解决民生问题、提升城市精细化管理水平、助力文明城市创建方面的显著成效,为构建和谐美好家园筑牢了基础。

好人365 李然

大国重器“守门人”的选择

李然,男,1979年5月出生,湖北省长江三峡通航管理局升船机管理处技术主管,长航系统高级工程师。几十年来,他坚守在船闸维护检修科研一线,以微米精度演绎工匠绝技,在黄金水道的咽喉要津,为国看“门”,以国际标准书写长江华章。



近日,大众社区走访辖区空巢老人,了解老人的身体、生活起居情况和生活需求,检查家中是否存在用火、用电等安全隐患,并宣传相关福利政策,让老人感受到社区的关爱和温暖。

周丽梅 白艳华 摄影报道



近日,胜利社区为辖区内的视力残疾人送上了出行“神器”——雷达眼镜,助力他们更自如地融入日常生活。适配当天,技术人员全程陪伴,为每一位适配者讲解雷达眼镜的工作原理、操作步骤和注意事项,并根据他们各自的视力状况和使用习惯,进行个性化调试。

李丽霞 摄

建林社区用心用情解决居民急难愁盼



本报讯(融媒体中心记者潘霞通讯员赵彩虹)去年以来,建林社区始终坚持“我为群众办实事”的服务理念,将居民的利益放在首位,开展一系列扎实且富有成效的实践探索,以实际行动诠释责任与担当,精心绘就出一幅幅“嘉和善治”的幸福图景。

列关乎居民切身利益的急难愁盼事项,不仅为居民生活带来实实在在的便利,更为社区的高质量发展注入新的动力与活力。

党建引领激发活力,构建共建共治共享新格局。充分发挥社区党组织政治引领作用和领导核心功能,探索建立党建三级联动机制,有效激发社区红色服务“合伙人”的共建活力,实现了优势互补、资源共享、共同发展的党建工作新格局。通过联合互联共转单位,为居民楼道加装亮化设备28个,安装爱心扶手10余副,为辖区386户居民安装燃气报警器,为自建大院居民发放爱心煤30余份,共同解决群众急难愁盼问题90余件,让居民群众切实感受到党的温暖与关怀。

安全保障筑牢防线,全力守护家园安宁。定期组织网格员、志愿者对辖区内商户、居民楼进行安全隐患排查,确保及时发现并整改。加强对居民的安全教育宣传,提高居民的安全意识和自我防范能力。同时,通过安装监控设备、加强巡逻等措施,为居民筑牢安全防线。

便民服务传递温暖,用心用情点亮社区生活。积极推行各项便民措施,开设便民服务窗口,为居民提供政策咨询、法律援助等“一站式”服务,极大地方便了居民的生活。针对老旧小区供电不稳定的问题,积极协调电力部门实施老旧小区电网改造工程,有效提升居民用电质量。此外,建立特殊群体关爱机制,定期走访独居老人、困难家庭等,为他们提供生活帮助和心理慰藉。

便民服务的传递温暖,用心用情点亮社区生活。积极推行各项便民措施,开设便民服务窗口,为居民提供政策咨询、法律援助等“一站式”服务,极大地方便了居民的生活。针对老旧小区供电不稳定的问题,积极协调电力部门实施老旧小区电网改造工程,有效提升居民用电质量。此外,建立特殊群体关爱机制,定期走访独居老人、困难家庭等,为他们提供生活帮助和心理慰藉。

深入走访倾听民声,精准有效解决居民急难愁盼。联合市房产服务中心成功解决阳光市场居民住房渗水墙面维修、建安小区“支部庭院”改造加固、小区电动车充电设施安装等一系列

建林社区将始终坚持以人民为中心的发展思想,广泛链接各类资源,凝聚各方力量,不断创新服务模式和方法,着力解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事,努力满足居民多元化、个性化的服务需求,共同绘制“嘉和善治”新图景,让社区真正成为辖区居民的坚强后盾和温馨家园。

昌盛社区开展“守护地球 分类有我”主题宣传活动

本报讯(融媒体中心记者包玉龙通讯员赵玉芳)为倡导绿色低碳环保理念,增强居民垃圾分类意识,4月17日,昌盛社区组织开展“守护地球 分类有我”主题宣传活动。

意丢弃有害垃圾可能引发的严重后果。现场还设置了互动环节,居民们积极参与垃圾分类知识问答和模拟投放游戏,进一步加深了对分类标准的理解。

此次活动通过生动的视频和PPT讲解,向居民普及垃圾分类的重要意义。社区工作人员从减少环境污染、节约资源等角度,深入阐释做好垃圾分类对保护地球家园的意义,尤其强调了有害垃圾的规范处理方法及随

此次宣传活动形式多样、内容务实,既普及了环保知识,又强化了居民的垃圾分类意识。社区负责人表示,将持续推进垃圾分类宣传与监督,通过常态化活动营造“人人参与、人人践行”的环保氛围,共同守护美好家园。