



济南能源集团热力燃气客服大厅实现“一窗通办”

# 济南能源集团：打造能源服务标准化「全国样板」

以服务标准化实绩 交出民生服务「满意答卷」

在推进“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会建设的征程中，能源服务作为民生保障的载体，其标准化、精细化水平直接关系到群众获得感与城市发展品质。

济南能源集团自组建成立以来，始终坚持人民至上，锚定问题导向，运用系统思维，构建覆盖能源服务全生命周期的标准化体系，通过“顶层设计—场景落地—数字赋能—多元监督”闭环逻辑，将“知行合一，为人民服务”的能源初心转化为可量化、可复制、可推广的实践成果，成为公共服务领域质量提升的生动范例，为能源行业高质量发展注入“济南动能”。



自主研发ERP系统，构建“智慧大脑”

## 顶层设计：构建全生命周期标准体系

2024年，集团“能源管家”服务获评创建国家级标准化试点，成为年度全国3家公用事业领域创建试点之一。试点创建以来，已编制完成服务标准260项，形成“能源服务全生命周期标准图谱”，构建“开户报装一人办、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”五位一体的标准化服务场景。通过标准化建设，实现服务流程更规范、岗位操作更统一、运营管理更高效，为全市用户提供更加统一、规范、精准、高效的能源服务，集团所属济南热力、山东港华在市属服务行业2024年度全市党风政风行风正风肃纪民主评议中分别获得第一名、第二名，为公用事业服务升级提供了可复制、可推广的行业经验。



96969全能服务专线，24小时为民守候

济南能源集团一直致力于让用户真正享受“一次办成、一次办好”改革成果。目前，实现气热开户报装“一人办”，推出“明厨亮灶、全程代办”标准化服务举措，累计开设1470余个微信报装服务群，每个群配备专属能源报装管家，为用户提供从报装咨询到竣工验收的全流程跟踪服务，举措实施以来，报装用户满意度100%。大厅业务“一窗办”，已建成26处气热共享大厅、7处24小时营业厅，一个窗口实现无差别受理、同标准办理，2024年用户服务中心受理总量8.7万件，办结率100%。热线诉求“一线办”，打造“96969”全能服务专线，设立供热、燃气2个12345分中心，并与110、119实时联动。热线年受理量超315万件，通过智能语音导航和专业客服团队，确保用户诉求办结率100%。管家服务“一网办”，1200余名气热管家与650个社区居委会建立联动机制，加入或自建微信服务群4500个，2024年开展“能源管家进社区”活动760余场，覆盖704个小区2.97万户居民，现场解决问题3.3万件，及时回应、解决用户诉求，实现“小事不出社区、大事快速响应”。线上需求“一键办”，上线全能“网上营业厅”，26项供热、28项燃气业务实现“零跑腿”办理，累计受理用户气热诉求24.8万件，办结率100%。

深入践行“民有所呼、我必有应”服务理念，2024年，组建40支专业维修服务队218名维修管家，拓宽能源管家服务领域，累计处理产权范围内维修诉求1.6万余件，用户评价均为满意。春节假日期间，实施维修服务30笔，全年无休、及时高效处理用户供热维修诉求，获山东省住建厅推广宣传、授旗表彰，成为行业服务标杆。

随着今冬采暖季的临近，11月15日前热力燃气客户服务中心全面延长营业时间为早8:00至晚20:00，极大方便了上班族市民；“能源管家”充分利用周末及工作日晚间，开展“您下班，我在岗”的“能源管家在您身边”服务进社区活动，让市民在家门口就能便捷办理气热业务。一系列践行服务标准的务实之举，切实回应民生关切，成为泉城百姓美好生活的底气来源。

## 服务升级：铸就“好品山东”“泉城好品”

2025年，集团“能源管家”服务品牌入选“好品山东”、济南市“泉城好品”服务品牌。一直以来，济南能源集团全面深化“能源管家”服务品牌建设，将优秀管家的经验沉淀为覆盖服务全链条的标准化操作规程，按照“同网、同质、同价、同服务”要求，确保千家万户享受到同样高品质、高可靠性的服务。

以标准立信，以服务赢心，精度与温情在毫厘之间见真章。济南能源集团所属山东港华唐冶服务中心单义便是这样一位以服务赢得百姓信任的供气管家，工作中他像医生一样找出“病因”，“治疗”用气过程中的“隐患”。近两年，共完成居民客户维修工作单1900余个，通气点火工单3000余个，更换波纹管1100余根，更换

燃气表60余个，依靠丰富的专业知识和高超的业务技能获得客户点赞，接到微信、短信、96969服务热线及市政12345热线等各渠道表扬100余次。

品质源于点滴坚持，卓越成于久久为功。能源管家是济南能源集团“一张网”战略下，服务品质最生动的体现。心系群众是供暖管家邢浩一贯的服务标准，把群众冷暖放在首位则是他的工作准则。每年供热初期，为确保辖区家家户户温暖如常，邢浩日夜不停地奔波在所负责的各个小区之间。白天，他逐一检查设备运行状态、调试单元流量；夜晚，他仍随时待命，响应突发情况，日复一日，足迹遍布片区每个角落，只为不让一户受冷。面对同事们的心疼与关心，邢浩只是朴实一笑：“工作嘛，必须亲眼看

过、亲手摸过，确认一切正常，这颗心才能放得下。只要群众能温暖过冬，我们再累也值得。”

深耕供热一线10年的供暖管家陶猛，则以其“亲人式、朋友式”的贴心服务，成为居民交口称赞的“贴心人”。他不仅用心用情，更精研技艺，首创老旧小区供热精细化数理模型。在守护万家温暖的同时，也为企业节能降耗开拓了新路径，“山东省五一劳动奖章”获得者实至名归……一个个温暖的故事，犹如一颗颗散落的珍珠，记录着平凡的坚守与不凡的奉献。而标准化，正是那条将其串联成璀璨项链的金线，它让个体的闪光凝聚成品牌的光芒，最终铸就了“能源管家”服务有标准、有温度、可信赖的金字招牌。



供暖管家不惧风雪服务为民



供气管家操作无人机进行巡检



济南能源集团发布国内首个多场景智慧客服系统

## 数字赋能：推动标准化与智能化深度融合

标准化是基础，数字化是引擎。济南能源集团依托数字化转型优势，将数字技术、低空经济等新质生产力作为服务标准落地的“加速器”，通过智能化手段让标准执行更精准、服务响应更高效。

2024年10月，创新发布国内首个多场景智慧客服系统，上线以来，累计AI接听量突破66.5万通，自主办理率74.65%，AI办理的用户满意度达98.6%。该系统覆盖政策问答、信息查询、业务办理等41个场景，全面赋能热线、管家、数字人服务。当用户咨询供暖价格调整政策时，AI客服可快速准确地提供相关文件解读；在受理暖气不热业务时，通过查询用户室温、流量、换热站流量等参数，快速研判并推送针对性解决策略。同时，系统具备学习优化功能，通过对用户提问和办理记录的分析，不断提升回答准确率和业务办理效率。

同时，自主研发ERP系统，实现35个业务系统互联互通，汇集海量数据，融合AI、大数据、物联网技术构建“智慧供热大脑”。在冷运阶段，采用“AI流量平衡”模式，通过实时监测管网流量、温度等数据，

自动调整供热参数，使调节效率提升5倍。在供暖期，运用“AI热量平衡”模式，将室温波动率控制在5%以内，节能4%。2024年末，章丘热源侧负荷频繁深度调整，“智慧供热大脑”通过快速分析热网运行状态、实时评估热负荷供需等，在上游负荷下降时实时优化管网流量分配，最终实现热源不足情况下的热负荷均衡供给，既保障了1800多万平方米居民正常用热，又有效解决了前后端冷热不均问题。此外，“智慧供热大脑”还可根据天气预报、用户用热习惯等数据，提前预判供热需求变化，实现精准供热，进一步降低能源消耗的同时，为能源管家精准服务提供数据支撑。

随着供热燃气“一张网”建设的持续深入，城市长输供热、高压燃气管网里程不断扩展，巡检任务日益繁重。特别是在长距离、复杂地形条件下，传统的巡检方式面临诸多挑战。为此，所属济南热力集团成功部署并常态化运营长航时无人机智能机库系统，集成无人机自动起降、智能充电、任务规划、AI智能识别、实时数据传输等，实现对长输热力管网的全天候、无死角、高效率

巡检，同步将巡检数据实时回传至能源ERP智慧供热平台，以供后台进行深度分析研判。所属山东港华燃气集团积极创新“陆空一体化”巡检模式，探索直升机巡检、“无人机巡检+AI识别”、无人机安检等6种应用场景，克服复杂地形等因素带来的困难，提高巡检效率和精度。

一直以来，燃气安检“到访不遇”问题一直是困扰传统巡检的痛点，不仅形成安全隐患监管盲区，也成为城市治理的一道难题。山东港华燃气集团联合济南低空经济发展集团，将无人机技术与民生服务创新融合，打造标准化无人巡检流程。无人搭载激光甲烷探测仪和高清双光吊舱，可在20—100米高度范围内实现非接触、高精度燃气泄漏检测。系统集成北斗RTK厘米级定位、AI自主路径规划等核心技术，可根据小区地形、建筑布局精准生成最优航线，确保在复杂环境下稳定作业，单户检测耗时仅需30秒，效率较传统人工提升数十倍，显著提升隐患排查的覆盖面和时效性，为能源服务标准化执行提供智能技术支持，为城市燃气安全管理提供高效解决方案。

## 多元监督：确保标准执行“不打折扣”

为避免服务标准“纸上谈兵”，集团建立“多元监督+动态优化”机制。面向社会公开招聘1389名供热燃气社会监督员，建立“双月座谈会+季度开放日”机制，采取“观摩+座谈”深度互动方式，2024年举办62场开放日活动，全方位展示能源服务品质，收集意见建议836条，采纳落实率达92%。持续开展“进社区”“进机关”“进企业”“进校园”等供热、燃气服务活动，现场讲解供热、燃气安全知识、常见问题处理办法、业务办理流程等内容，让社会各界更直观、生动地了解供热、燃气工作，2024年共计走访

120家单位，为用户解决供热、燃气问题361件。

标准铸就品牌，服务赢得口碑。凭借能源标准化服务以及气煤联动战略部署，成功抵御“最长、最冷、最贵”采暖季的严峻考验，连续5个采暖季实现安全稳定供热供气。基于实际情况灵活开展“看天供暖”，并12次延长供暖期，2024—2025年采暖季的出色服务成效获央视报道，行风评议连年位居行业前列。实践证明，提升服务标准化水平不仅能提升民生幸福感，更能锻造企业核心竞争力，为传统行业注入新的发展动能。

从破解行业痛点到引领服务升级，从保障民生需求到助力城市发展，济南能源集团以服务标准化为核心抓手，走出了一条公用事业高质量发展的特色路径。未来，集团将持续深化“标准+数字+民生”融合创新，完成国家级服务标准化试点验收，构建“动态优化+精准评价”的标准管理闭环，打造能源服务标准化“全国样板”，以更高标准、更优服务、更强担当，为保障民生福祉、推动城市绿色低碳发展贡献能源力量，让“知行合一，为人民服务”的初心在服务标准化实践中持续闪耀。