



# 中环寰慧 **新视界** NEW HORIZONS

内部资料 免费交流 2024年第1期 (总15期)

中环寰慧  
新视界

## 踔厉奋发开新局 笃行不怠向未来

# 慧暖万家

清洁引领  
数智驱动  
卓越运营  
客户满意



扫描关注官微  
查看更多信息

[www.huanhuigroup.com/](http://www.huanhuigroup.com/)

2024  
年第1期

中环寰慧科技集团股份有限公司主办

我 们 的 使 命

守护蓝天净土 温暖千家万户



山丹悠悦 - 酒泉公司 张建波 摄

# 学·特稿

LEARN · SPECIAL REPORT

## 大变局时代， 管理者如何带领组织穿越周期，走出逆境？

非常荣幸来到总裁读书会现场，跟大家分享宫玉振老师新作——《定力》的读书心得。宫老师本科和硕士读的都是历史专业，博士读的是军事学专业，博士毕业后在军科院从事军事战略研究，后来到北大国发院担任管理学教授。宫老师非常善于从战争和历史的维度，引入到企业的经营管理实践当中，

并带给我们很好的启发。

今天我以一个80后创业者及企业经营管理者视角，分三个部分来跟大家做分享：一是本书的主要内容与我的阅读体会，二是结合我自己及身边的两个案例来进一步阐述本书的主旨思想，三是阅读本书后我的一些总结与思考。

### ► 变局时代管理底层逻辑的四大要素

变局时代管理底层逻辑的四大要素是《定力》这本书的主要内容，包括不确定性、逆境、周期和定力，主要阐述了企业经营管理者如何掌握变局时代管理的底层逻辑，如何驾驭不确定性，如何走出逆境、穿越周期和修炼定力。

世以来近20年的高速增长，如今我们进入了新的常态，所面临的是一个百年未有之大变局，一个较为动荡、对企业充满挑战的新时代。

如何驾驭不确定性，宫老师在书中提出了以下四个要点：

第一，坚持长期主义，才能赢得长久的胜利。长期主义，按照我自己的理解，就是必须要有坚定的信念，确定长期目标并能长期坚持贯彻执行。

第二，驾驭不确定性的关键，是处理好短期和长期的关系。书中分享了长征中“四

#### 1. 如何驾驭不确定性？

疫情发生以来，作为企业的经营管理者，我们可能都感受到整个经营环境发生了很大的变化。不像改革开放之初，特别是中国入

渡赤水”的经典案例，以信念的长期坚持和战术的灵活应变的辩证关系，来指引我们企业的经营实践。

第三，要先保证不输，再寻找赢的机会。这是孙子兵法中的先胜理念，这一点我的感触非常深刻。在目前不确定性非常巨大的变局环境下，作为企业的创业者或经营管理者，首先得保证活下来，先保证不输，才有继续经营下去的机会。

大家知道最近几年房地产行业经历了巨大的变化，特别是排名前100位的民营房地产企业，很多都出现了各种问题和困难。在这种情况下，企业首先要确保活着，活着才有机会。否则像有的地产龙头企业出了问题后创始人身陷囹圄，可能就没有再翻盘继续经营的机会了。

现在网络上的各种热词非常多，像躺平、摆烂等等。作为企业的经营管理者，当外部环境发生变化时，我觉得我们不应该躺平，我们可以卧倒，可以匍匐前进，可以发展得慢一点。当大环境发生改变的时候，我们才有机会逆转和发展。

第四，“上兵伐谋”，战略制胜。一个企业的经营中，战略是核心，战略赢是大赢，战略输是大输。比如房地产行业，过去几年房地产一直在去杠杆，这时企业能不能保持良好的现金流降低杠杆，就是关键。有些房地产企业出现困难和问题就是因为去杠杆的背景下，还大手笔拿地、继续高速扩张。方向错了战略出了问题很容易陷入困境，甚至万劫不复。

## 2. 如何走出逆境？

首先如何看待逆境？宫老师在书中提出，逆境是企业和企业家的成人礼，磨炼如

何应对逆境的能力是变局时代组织和管理者必备的基本功。逆境是很多中小企业都面临的一个问题，特别是当经济从高速增长转成中速增长的过程中，大家都会有深刻的感受。比如，2023年以出口为主的企业就面临业绩下滑。很多人会感受到原来好挣的钱现在不那么好挣了，原来我们伸手就可以摘到的低垂之果已经没有了，现在只能想办法去摘树顶上不好摘的果子。面对逆境，我们应该如何应对？宫老师结合曾国藩走出逆境的经历，提出了“耐、裕、强、悔、志”五字，给我们借鉴和启发。耐，就是耐烦，耐得住寂寞，控制好情绪，调整好心态；裕，就是宽裕，放宽心；强，就是倔强、刚强、坚韧不拔，就是要有不服输的精神；悔，就是要反思、改过，看清楚自己的错误和缺点，把逆境变成一个自我成长和组织提升的机会；志，就是要有清晰的人生与组织目标，以及对信念和志向的执着与坚持。

我想和大家分享TCL走出逆境的案例。TCL是一家做电话机和彩电起家的公司，目前TCL科技的半导体显示和太阳能硅片两项业务都在全球排名第二，电视机业务也位列全球前四。20年前，TCL的手机业务位列中国移动电话第一，彩电业务也进入了中国前三，这时TCL李东生董事长想将TCL发展成为一家跨国企业。

2004年，TCL经历了高光时刻，李东生董事长主导TCL跨国并购了两家世界500强企业——法国的汤姆逊彩电业务和阿尔卡特手机业务。没想到并购完成以后，彩电行业从原来CRT（显像管）技术很快转变成了LCD（液晶显示）技术，而TCL收购的汤姆逊彩电业务的技术积累主要都在CRT上，技术的变革导致收购的专利技术都过时了。同

时收购的阿尔卡特手机业务又面临跨国企业的整合管理难题。

TCL在2005-2006年经历了两年巨亏，如果第三年继续亏损，企业就要面临退市。面对这样的困境，李东生董事长写出了《鹰的重生》一文，对TCL进行深刻的反省和反思，同时迅速做减法裁撤亏损业务，回归经营本质改进企业经营和管理。经过痛苦重生，李东生董事长带领TCL走出了困境。

一般来说，一个企业刚刚走出困境，都会求稳不敢再贸然投资。然而让人意想不到的是，刚刚缓过劲来的TCL2009年就从彩电业务向上游的LCD液晶面板进军。大家知道，彩电业务的主要成本是LCD液晶面板。电视机下游竞争激烈，上游要看面板厂家脸色。LCD液晶面板是强周期行业，面板降价了，彩电企业略微有一点利润；面板涨价了，彩电企业可能持平甚至亏损。刚刚缓过劲来，李东生董事长就带领TCL投资245亿元向上游LCD液晶面板进军转型，进行战略跃迁。当时中国企业界的很多朋友都不看好TCL这次战略转型，媒体甚至公开唱衰TCL。

然而通过李东生董事长和TCL的拼搏和奋斗，今天的TCL已经成为LCD液晶面板全球第二名（第一名是京东方），通过京东方和TCL的努力，解决了中国“缺芯少屏”中“少屏”的瓶颈。今天回过头来看，大家耳熟能详的没有实现成功战略转型的康佳、创维、长虹等彩电同行企业则表现平平，已经与TCL拉开了巨大的差距。2019年，TCL又在光伏行业低谷时逆势收购了天津中环，进入了太阳能硅片和半导体硅片行业。搭乘2020年双碳东风，TCL中环高速发展，市值一度超过了母公司TCL科技本身。现在TCL科技把彩电业务剥离出了A股上市公司，蜕

变成了全球领先的半导体显示和半导体硅片的高科技企业。

TCL走出逆境战略跃迁的案例，很好地诠释了宫老师在书中提出的“北斗七星模式”，也就是逆境管理能力的七大要素，即坚定的意志力、敏锐的洞察力、果断的决策力、良好的沟通力、坚决的执行力、敏捷的响应力、强大的复原力。

## 3. 如何穿越周期？

宫老师在书中提出了理解国家政策变动的三层逻辑，即“市场的逻辑、政治的逻辑和安全的逻辑”，同时还提出了非常精彩的“短期看政治，中期看制度，长期看规律”的观点。

如何穿越周期？以资本市场为例，我们仔细观察会发现，从1990年中国资本市场推出以来至今33年，目前中国A股5000多家上市公司应该是处于历史上前所未有的最低市盈率阶段。现在很多优质的行业龙头蓝筹股，市盈率只有5-10倍，分红率却能达到4%-6%，比一年期存款利率高出很多。最近股市震荡下行，很多人现在都很悲观。然而通过周期来理解，正如巴菲特那句名言“别人恐惧的时候我贪婪，别人贪婪的时候我恐惧”，在市场悲观最不好的时候，对投资者来讲反而会有很多的机遇。

为此，宫老师书中提出我们要有逆周期思维，因为逆周期是企业周期底部快速扩张的一个有利时机。同时也提出了商业和经济的周期是不断波动的，而人性是千古不变的。作为企业的经营管理者，如何去把握周期，如何去理解人性，一定程度上决定了你对企业的经营是否会有更好的助力。

#### 4. 如何修炼定力?

宫老师很喜欢湘军将帅胡林翼的一句话，“世自乱而我心自治，斯为正道”，意思是越是在动荡与混乱的时代，我们越应该找到自己内心确定的东西。任何企业都会面临各种逆境、各种周期的洗礼，而能够真正穿越逆境和周期，取决于是否有坚韧的意志、强大的信念与扎实的基础、细致的工作，特别是要有曾国藩“结硬寨，打呆仗”的精神。

我上个月跟宋志平老师交流，宋老师提出“心态、状态和生态”，这是他最近思考的三个关键词。其中的“心态”，所指就是要务实达观、实事求是，就是要按照常理去理解一个企业的经营管理活动，就是要回归到本质。企业经营管理的本质是什么？就是真正的管理没有捷径可言，最终都要回归到管理的基本面，回归到非常朴素的经营常识当中来。

#### 案例分析：通威集团与中环寰慧的实践与思考

分享了《定力》这本书的主要内容之后，我想再分别通过通威集团和中环寰慧这两个案例来进一步解读不确定性、逆境、周期和定力。

##### 1. 通威集团案例

通威集团是深耕绿色农业、绿色能源，以农业和新能源为双主业的大型跨国集团公司，是农业产业化国家重点龙头企业，全球光伏新能源产业龙头企业。目前有三项位居世界第一：鱼饲料、太阳能多晶硅、太阳能电池片。通威集团从1982年创业到2023年历经41年。1982年，刘汉元主席试验“渠

道金属网箱式流水养鱼技术”，这一年被作为通威的创业元年。试验成功以后，1986年从养鱼转入生产鱼饲料，并在鱼饲料行业做到了全国第一。2006年开始进入第二个产业——太阳能多晶硅，2013年进入太阳能电池片领域，2023年成为全球光伏行业首家世界500强企业。

通威股份是通威集团下属的一家A股上市公司，2004年在上交所上市。2022年是通威股份的高光时刻，实现净利润323亿元，归母净利润257亿元，相当于通威股份上市以来21年的利润总和。2023年预计大约有200亿元的归母净利润。通威创立之初进入的鱼饲料行业是一个充分竞争、毛利率极低、行业门槛又不高的行业，毛利率一直低于10%，净利润率长期在5%以下，非常低。

刘汉元主席当年之所以要寻求进入新的行业，也正是因为鱼饲料行业天花板比较低，不到1000亿元的行业总规模，而通威当时已经做到行业第一名，很难再有大的突破了。以寻常眼光来看这似乎不是一件好事，但是却奇迹般地转变成了通威的核心竞争力。什么样的核心竞争力？因为鱼饲料行业赚钱很难，毛利率极低，反而让通威回归企业经营管理的本质，通过精益生产和卓越运营，让通威具备了优秀的制造业基因和核心能力。当进入太阳能硅料和电池片行业以后，通威的精益生产和卓越运营的制造业基因，让通威能够在高毛利的行业持续保持成本领先。后来很多同样进入光伏行业的企业，因为逆境与周期，都出现了问题。而通威因其独具的核心竞争力，在行业最低谷时能够穿越周期，走出困境。

再和大家分享一下通威集团光伏多晶硅业务逆境重生和逆周期扩产的精彩细节。

大家通过公开数据看到上市公司通威股份2008年开始有了光伏业务收入，但两年之后又没有了，直到2016年才又有光伏业务收入，为什么这一段时间通威股份没有光伏业务收入呢？因为上市公司通威股份在2008年通过资产重组把主营太阳能多晶硅业务的永祥股份收购置入上市公司体系，然而刚收购完成就遇到金融危机，2008-2009年永祥股份遭遇严重亏损。一旦拖累上市公司鱼饲料主业，通威股份就会出现亏损。于是，通威股份又匆忙把永祥股份出售给母公司通威集团，置出上市公司体外。导致2010年到2015年上市公司通威股份便没有光伏业务收入，直到2016年永祥被重新收购置入才恢复。

2006年12月，通威决定进入多晶硅行业，当时的多晶硅一吨卖到三四百万元，而成本每吨只需60-80万元，利润丰厚。通威旗下的永祥股份多晶硅业务，2006年12月开工建设，2008年8月投产，在销售了两三批300万元左右每吨的硅料后，9月份就遭遇了金融危机。在十五年前，光伏主要市场都在欧美，欧美遭遇金融危机后，光伏行业一落千丈，多晶硅跌破50万元一吨的成本价。通威的多晶硅业务开始亏损，一直到2015年才扭亏。2009-2010年光伏企业从金融危机刚刚缓过劲，2011年年底美国开始对中国的光伏产业进行“双反”，紧接着2012年欧洲也对中国的光伏产业进行“双反”，使得中国的光伏产业出现了极大的危机和困难。多晶硅降到十五六万元一吨，而生产成本在二十七八万元，生产一吨亏损一吨，即便不生产算上累计折旧和利息支出照样亏损。这期间，很多著名光伏企业如无锡尚德、江西赛维等相继破产。当时四川多晶

硅企业一共有八家，其中有七家破产，只有通威旗下的永祥股份还在煎熬着。

在这个过程中，通威一度想把多晶硅业务砍掉，但最后他们还是咬紧牙关，通过技改投入、流程改进、降本增效，最后走出了困境。我们今天看到通威一年能有两三百亿元的净利润，但当年也面临生死存亡时刻，产能低、成本高，几乎没法生存。通威的战略转折来自于2018年光伏产业的“531新政”。此以后，很多光伏企业要么停产，要么收缩产能。通威则是逆周期扩张，扩大产能。2020年疫情期间，多晶硅降到六七万元一吨，几乎整个行业都在减产，而通威再次逆周期扩大产能。

2021年9月，中央提出了“3060碳达峰碳中和”的双碳战略目标，光伏行业迎来了高速发展，多晶硅价格从六七万元一吨涨到了30万元一吨。通威因为在行业低谷逆周期扩产，价格暴涨时恰逢新增产能投产，在2022-2023年挣得盆满钵满。2023年的半年报显示，截止到2023年6月30日，通威股份多晶硅有42万吨的产能，产能和产量都占了全球多晶硅的30%左右。而且通过精益管理和卓越运营，通威的生产成本远低于同行。逆周期扩产和依靠精益生产降低成本，助推通威发展成为了全球光伏行业龙头。

通过与汉元主席的交流以及对通威的研究，我总结了通威成功的必然性，其成功之道就是厚德、取势、优术。厚德是卓越的企业家精神与德行天下；取势是乘势而为与战略跃迁；优术是企业的底层逻辑、精益管理和卓越运营。其实，任何一个企业都会经历逆境和周期的洗礼。而我们用什么样的心态去面对，能不能回归到企业的基本面，回归到企业的常识去练就企业的核心竞争力，才

是成败的关键。

## 2. 中环寰慧案例

中环寰慧是我第二次创业创办的一家企业，主要从事清洁能源供热服务。供热行业有两个行业属性，一个是公用事业的属性，另一个是能源属性。供热行业在公用事业领域是发展最落后的。大家知道，水、电、气、热行业中，供电有将近5万亿元的行业规模，天然气有1万亿元左右的行业规模，水务有4000亿元左右的行业规模，包括自来水和污水处理。供电主要是国家电网和南方电网垄断，社会资本基本没有机会。天然气和水务在过去20多年中已经完成市场化进程，从东部乡镇到西部县城都被“跑马圈地”，现在基本上没什么机会了。而供热行业中，北方居民供热大约150亿平方米供热面积，行业规模大约4000亿元，但是非常分散，集中度很低。

中环寰慧2012年成立，进入供热行业时间比较晚，采取的模式是利用电厂余热、工业余热和各种清洁能源去替代城市的燃煤锅炉，给城市提供清洁供热服务。目前在十五六个省份、三十多个城市投资和运营城市清洁热力和综合智慧能源业务，资产约100亿元。中环寰慧创办时，我们的战略定位就是要成为一家清洁能源公司。在过去三年燃煤价格高企时，行业绝大多数企业因此亏损。而中环寰慧因为没有犯战略错误，没有燃煤业务而是替代燃煤解决北方城市清洁供热难题，同时又坚定地回归本质打造卓越运营和精益管理的核心竞争力，企业稳步经营效益良好。

供热行业因为民生属性，又属于政府的特许经营，很多人觉得一定得跟地方政府领

导保持密切的关系。恰恰相反，供热行业的本质很朴素，我经常跟我同事分享，就是9个字、3句话——“供好热、服务好、收好费”。只有踏踏实实回归本质，真正把给老百姓的供热供好，服务做好，自然就能让百姓满意、政府放心，收费率自然而然就能提升。相反，有些企业舍本求末，苦心经营政府关系而没有回归本质做好供热和服务的产品品质，最终出现问题。

中环寰慧长期战略聚焦在热源端的清洁化和组织业务的数字化，长期打磨企业卓越的运营能力。卓越运营能力分成两个层面，一个是拓展经营，一个是极致成本。我们的下游，居民热价是政府定价，基本上8年10年都不会调整，销售价格是死的，企业决定不了。我们的上游，电厂出厂热价也是政府定价，也是死的。那么企业如何会有好的经营效益呢？就只有向内看，锻造自己卓越的运营能力。

因为进入这个行业比较晚，中环寰慧接手的项目都是当初赔钱的项目。地方政府只有项目亏损实在困难经营不下去了，才会交给社会资本运营。作为民营企业，好项目我们一定是拿不到的，拿到手的项目要么严重亏损，要么需要巨额投资。如何才能扭转局面呢？就是踏踏实实地回归事物的本质，实实在在地给老百姓供好热、服务好，同时不断提高收费率，持续锻造企业卓越的运营能力，同时在热源端清洁化和企业数字化上持续压强投入，企业才能不断累积核心能力，才能创造优良业绩。

## ► 回归本质，相信相信的力量

通过阅读《定力》这本书，结合我对企业经营的实践与思考，我总结出了人、战略和组织三大要素。

### 1. 人，主要指企业家精神

2023年我写了一篇文章——《何谓企业家精神》，总结了企业家精神的五个要素：第一，创新进取。是否具有创新进取精神，带领企业持续创造优异业绩。第二，厚德修身。是否具有厚德修身的品格，值得大家尊敬和追随。第三，逆境坚韧。是否能身处逆境仍坚韧不拔，带领企业渡过难关。第四，责任担当。是否具备责任担当，关键时刻勇于担当。第五，家国情怀。是否具有家国情怀，以民族复兴为己任。我认为只要具备这样的素质，不管是国企的领导人，还是民企的创业者，或是企业的经理人，都应该有资格被称为“企业家”。

### 2. 战略，企业发展第一要务

战略就是取舍，战略就是选择；战略要以目标为导向；战略变革与跃迁是企业迈向卓越的关键。战略赢是大赢，战略输是大输。我时常和我的同事分享，这就好比乘坐商场的滚梯，如果战略错了，就像坐到一个向下的滚梯，你拼命往上走，最多也只能维持原地不动；如果战略对了，就像坐到一个向上的滚梯，哪怕你站着不动，大势都会推着你往前走。

### 3. 组织，回归经营本质

战略正确之后，组织是否能够确保战略的执行和落地？为此，企业必须回归经营本质，这就要做到：第一，回归常识，练好内功。第二，打造企业持续的核心竞争力。第三，持续精进并锻造企业卓越的运营能力。第四，不断地反省、总结、反思和改进。只有这样，企业才能不断迭代和成长。

在这里，我想呼吁广大的创业者和企业经营管理者，我们应该秉持总裁读书会所倡导的学习文化和学习精神，能够潜心地回归到企业业务本身和学习精进当中来。中国有一句俗语叫做“种瓜得瓜，种豆得豆”，要坚信多做好人，多做好事，终究会有福报的朴素道理。最后我以书中总结的“六个相信”来结束今天的分享，那就是“相信长期的力量，相信信念的力量，相信共生的力量，相信专注的力量，相信基本面的力量，相信向善的力量”。谢谢大家！



# 吴立群董事长二〇二四年新年贺词

## | 奔赴新征程，共创新未来

岁序更替，华章日新。2024 新年将至，在这辞旧迎新的美好时刻，我谨代表集团党委、集团公司向全体奋斗的中环寰慧人及其背后默默奉献的家属、通力合作的上下游合作伙伴、给予我们信赖和支持的广大客户，以及关心支持中环寰慧集团的各级领导和社会各界朋友，致以新年的问候和美好的祝福！

2023 年是全面落实党的二十大精神、集团实施 2021-2023 三年战略规划的收官之年。回顾这一年，我们深入贯彻落实党的二十大精神，坚持稳中求进总基调，聚焦“六条核心主线”工作，积极探索热源端清洁化变革，全面推进组织与业务数字化转型，加强供热所标准化建设，加快市场拓展步伐，锻造卓越运营管理能力，保障人民群众温暖过冬……各项工作取得显著成果，企业高质量发展迈上新台阶。

**这一年，我们坚持党建引领，凝聚企业发展力量。**深化党建与业务融合发展模式，围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，扎实开展主题教育，推动供暖保障工作做深做实，满足人民群众对美好生活的向往。为庆祝中国共产党成立 102 周年，

组织开展演讲比赛、专题党课、红色教育等系列活动，进一步提升了团队凝聚力、战斗力和向心力，激发了大家干事创业的热情，为推动集团高质量发展凝聚了前进的智慧和力量。

**这一年，我们主动创新求变，数智赋能提质增效。**坚持“清洁化、数智化、精细化”的供热发展方向，成功引入兰州、怀来等清洁供热项目。从卓越运营研讨会到因地制宜落地推广，从供热所标准化建设到对标优秀企业实施精细化管理，卓越运营能力大大提升。夯实数字底座，强化数字赋能，升级迭代智慧供热服务云平台，实现总体经营效益和服务效能持续提升，高质量发展的活力更足、动能更强。

**这一年，我们践行“三好”标准，强化服务品牌建设。**以客户为中心，落地推广“供好热、服好务、收好费”行为标准，打造“慧暖万家”服务品牌。非供暖季战高温斗酷暑，扎实推进冬病夏治检维修等工作，供暖季迎风雪抗寒潮，面对暴雪寒潮等极寒天气的挑战和考验，我们迎难而上，勇毅坚守，时刻把百姓冷暖放在心上，全力以赴保障人民群

众温暖过冬。一次次攻坚克难，一个个奋斗故事，一幕幕感人画面，让人刻骨铭心，感慨万千。

**这一年，我们坚持学以致用，推动工作落地见效。**我们秉承每天进步一点点的理念，持续打造学习型组织，在年度总结表彰大会上，我以“守初心，走正道，回归本质，行稳致远”为题作了第一期管理干部空中大讲堂培训，之后陆续开展了十二期主题培训，以及外部讲师和领导干部多次培训授课，推荐学习书籍组织开展读书交流，通过学习思考，总结反省，大大提升了各级管理干部综合素质和企业组织能力。大家在收获满满的同时坚持学以致用，知行合一，推动各项工作落地见效。

**这一年，我们胸怀“国之大者”，践行责任勇于担当。**在抗寒潮保供暖的同时，积极履行社会责任，巩固扶贫成果，助力乡村振兴，启动“捐资助学”计划向西藏青少年发展基金捐赠 1000 万元资助当地贫困大学生，为困难用户减免取暖费，慰问困难用户和孤寡老人，为社会传递更多温暖。重视和关爱员工，持续为员工父母发放养老金计划，

多次为基层一线员工涨薪，通过互助基金、爱心捐款帮助患病员工或员工家属渡过难关，组织开展丰富多彩的文体团建活动，进一步提升了员工的获得感、归属感和幸福感。

新的一年有新的使命和任务，也充满了新的希望与美好。2024 年是中环寰慧集团实施第五个三年战略规划的开局之年，让我们以高质量发展为主题、以热源端清洁化方向，以数智化转型为主线、以改革创新为动力，以卓越运营为抓手，不断提升企业核心竞争力，加快建设一流清洁能源供热企业，在奋力推进中国现代化的新征程中，续写中环寰慧集团高质量发展的新华章！

此时此刻，还有很多同志坚守奋战在供热一线，为保障供暖而辛苦忙碌，大家辛苦了！以奋斗创造奇迹，以信心凝聚力量，以实干谱写新篇。2024 年，让我们坚守初心，砥砺前行，只争朝夕，不负韶华，共同创造美好的未来！祝愿大家新年快乐，万事如意，幸福安康！谢谢！

集团党委书记、董事长：吴立群  
2023 年 12 月 31 日

# 中环寰慧集团 2023 年度先进表彰

青春，是勇往直前、永不言败的精神  
榜样，是蓬勃成长、生生不息的力量  
在中环寰慧有这样一群人  
他们活跃在供热服务一线

他们爱岗敬业，尽职尽责  
他们无惧风雪，不舍昼夜  
他们以舍我其谁的责任与担当  
书写“供好热、服好务”的暖心故事

## “三好”标兵



酒泉公司 马成龙



酒泉公司 肖康德



张掖公司 张建宾



张掖公司 何智伟



平凉公司 朱克勤



平凉公司 章博



吴忠公司 蔺志强



河津公司 田庆



宣化公司 王泽军



隆尧公司 郝彦均



天津公司 高艳



枣庄公司 郝荣浩



焦作公司 朱苗苗



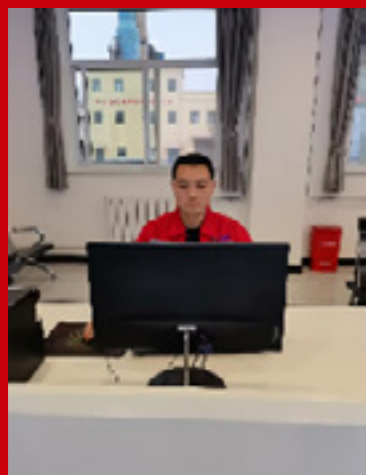
博爱公司 崔慧生



宿州公司 刘帅



### 优秀员工



平凉公司 李高位



吴忠公司 丁国斌



河津公司 胡树彬



河津公司 郭峪秀



焦作公司 申帅



民权公司 李盘盘



秦尧公司 潘少锋



柳城公司 陈振宝

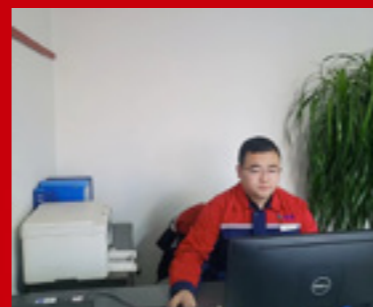


综合管理中心  
芦琪



工程管理中心  
李妙庆

### 优秀骨干



景泰公司 曾治宗



吴忠公司 买亮



澄城公司 姬利峰



垣曲公司 侯德瑞



南宫公司 李青



沙河公司 刘士超



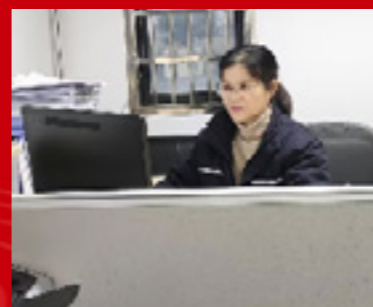
蒙阴公司 段勇



博爱公司 史勇



偃师公司 侯闪闪



临澧公司 朱婕



经营管理中心 杨君睿



数智中心 刘子健

### 先进集体



焦作公司



酒泉公司



景泰公司

### 优秀管理者



沙河公司 付德刚



经营管理中心 陈文娟



财务管理中心 李珍

### 特别奋斗奖



集团数智中心



焦作公司 卢跃进



财务融资 韩学彬

# 目录 Contents

2024年第1期 (总15期)



**编委会主任：** 吴立群  
**副主任：** 朱光峰  
**编委会委员：** 甘砥临 张德志 郭彦靖  
                  卞志勇 王云 杨帅  
                  郭翠霞 郑罗平 李星辰  
                  李贻湘 赵根芝 邓庆伟  
                  马晓林 俞建 孙知音

**编辑部主任：** 陈兰涛  
**编辑部成员：** 李青 陈琳 赵姗  
                  宋彩翎 邹美琴 王孜馨  
                  王丽芳 殷向通 马雪娇  
                  闫煜 马羽晴

**主办单位：** 中环寰慧科技集团股份有限公司  
**地址：** 北京市丰台区汉威国际广场三区  
          3号楼 3-4层  
**邮编：** 100070  
**电话：** 010-56540618  
**投稿邮箱：** bjb@hhgroup.cc

<b>学·特稿</b>	04
大变局时代，管理者如何带领组织穿越周期，走出逆境？ 吴立群董事长二〇二四年新年贺词	05 12
<b>光荣榜</b>	14
<b>卷·首语</b>	22
向着春天进发 朝着梦想奔跑	22
<b>览·资讯</b>	24
集团召开 2024 年工作年会暨卓越运营研讨会	25
西藏自治区人民政府韦秀长副主席一行莅临中环寰慧集团调研指导	28
宁夏回族自治区党委书记梁言顺督导调研主题教育	29
中环寰慧集团荣登“中国环境企业 50 强”榜单	30
集团召开 2024 年全面预算启动会	30
正和岛·问道塾塾友走进中环寰慧集团	32
子公司资讯	32
<b>碳·未来</b>	36
抢占 AI 数字经济发展高地，重塑商业模式为集团插上腾飞的翅膀	37
保供之路稳扎稳打，携手共探数智力量	41
<b>卓越运营</b>	44
基于提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略探析	45
众志成城，攻坚克难，帮扶民权公司蜕变	52
极致成本抓落实 卓越运营现成果	55
能源危机下的稳定之源	56
开展供热稽查整治，严厉打击违规用热	58
“慧工程”助力企业高质量发展	59
<b>慧暖万家</b>	60
积极应对严寒天气，全力以赴保障供热稳定	61
寒潮来袭，开展“访民问暖”行动，主动入户“嘘寒问暖”	63
冰封中的火焰	64
全力以赴抢漏点 团结一心保供热	66
寒冬里的供热人 风雪中的坚守	67
热心为民送温暖 全心全意美名扬	68
用情服务暖人心 收到锦旗获赞誉	69

热力“暖男” 供热尖兵	70
有人温暖世界，我只温暖您	71
用心服务，做“温暖守护人”	72
以演促训 以练备战	74
河津公司组织开展供热事故应急演练活动	75
坚守供暖“初心” 担当温暖“使命”	77
举一反三 狠抓安全	78

<b>党建引领</b>	80
把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想不断引向深入	81
深入开展主题教育 切身感悟思想伟力	84
吴忠公司第三党支部开展主题党日活动	85
学习新党章 奋进新征程	88
党建引领齐发力 为民解忧加码力	89
党建引领帆帆劲 高质量发展谱新篇	90

<b>践行责任</b>	92
民生无小事 访民暖人心	93
维修自来水管 疏解群众烦忧	94
危急时刻伸援手 见义勇为真英雄	95
寒冬慰问送温暖 殷殷关怀显真情	96
扫雪铲冰保出行 供热升温御严寒	97

<b>先锋力量</b>	98
初心不改 在平凡的岗位上发光发热	99
坚守抢修第一线 服务大局守初心	100
热心服务 让暖流跑赢寒流	101
认真工作做表率 用心服务为用户	102
扎根热力 奉献为乐 誓做用户贴心人	103

<b>文化家园</b>	104
日月开新元 天地又一春	105
风雪热力人 温暖“不断线”	106
解锁这个冬天最温暖的感谢	107
集中供暖幸福谣	108
热力赞歌	109
拂散冬寒 暖至万家	110
华夏源流 相约崆峒	112
摄影欣赏	115



闫煜 摄



庞甜甜 摄

# 向着春天进发 朝着梦想奔跑

编辑部

新的春天，新的征程，新的出发。

2024年，是中环寰慧实施第五个三年战略规划的开局之年，如何开好局、起好步，跑出高质量发展的高速度，加快建设清洁能源供热产业一流上市企业？

一年春作首，万事行为先。新春开工第一天，中环寰慧集团即组织召开新春第一会——总裁办公会暨子公司工作安排部署会议，吹响了“开工就要实干”的奋斗号角。要求全体干部职工迅速收心归位，聚焦新三年战略规划目标和2024年度重点工作，凝心聚力抓核心促发展，以起步即冲刺，开局即决战的奋进姿态投入到新的一年工作中去，全面掀起干事创业的新热潮。

学习是为了更好地前行。在刚刚过去的春节期间，大家在坚守供热一线、守护万家温暖的同时，也没有停下学习的脚步。宋志平老师的《经营30条》、吴立群董事长的《碳索2——中环寰慧学习进化与思考》以及董事长推荐的系列文章，让我们度过了一个收获满满的阅读文化年，在享受欢聚团圆的同时，也有更深的学习思考和成长感悟。学无止境再出发，一本《觉

醒胖东来》诠释了向善的价值观、人本思想与共赢利他，掀起了我们对“客户满意”主线工作和践行“供好热、服好务”行为标准的深度思考和讨论，也更加坚定了我们提升供热服务水平，打造供热行业服务标杆的信心和决心。

回首岁末几个月，忙碌而充实。面对极端寒潮等多重困难考验，集团上下团结一心，发扬能打仗、打胜仗的拼搏精神，在为用户交上满意的“供热”答卷的同时，也圆满完成了2023年度各项工作任务。这份答卷来之不易，其背后的艰难和挑战也是有目共睹，一次次攻坚克难，一个个奋斗故事，一幕幕感人画面，让人刻骨铭心，感慨万千。

世间自有公道，付出总有回报。在2024年工作年会上，集团对2023年度攻坚克难、脱颖而出的3家“先进单位”、3名“优秀管理者”、15名“三好标兵”、10名“优秀员工”、12名“优秀骨干”、1家“特别奋斗集体”、2名“特别奋斗者”进行了表彰。与此同时，各子公司也是捷报频传，先进单位、优秀企业、年度突出贡献奖、省级青年文明号等荣誉或奖项纷

至沓来。他们是标兵、是榜样、是先锋，他们以匠人之心在平凡的岗位上绽放出耀眼的光芒，让我们一起向他们致敬！在感受先锋力量的同时，更要以榜样为先，学习先锋精神，汲取奋进力量，为推动集团新三年战略规划实施和完成2024年度工作目标贡献更多力量。

聚势谋远开新局，征程未来谱新篇。在1月底召开的工作年会暨卓越运营研讨会上，吴立群董事长深入解读了《2024-2026三年发展战略规划纲要》，提出未来三年中环寰慧集团要以“清洁引领、数智驱动、卓越运营、客户满意”为战略重心，深入贯彻实施“一条主线”（即：客户满意）和“三大目标”（即：跨越式高质量发展、清洁引领数智驱动和锻造卓越运营能力）战略。同时，集团执行总裁朱光峰在会上安排部署了“十个方面”重点工作。新的目标已经明确，新的使命催人奋进，新的蓝图令人憧憬。冲锋的号角已经吹响，新的一年，让我们坚定信念，咬定目标，发力前行，奋跃而上，共同推动中环寰慧集团开启新的征程。

近日，龙年的第一场雪使得大地银装

素裹，分外美丽。中环寰慧各供热子公司以雪为令，踏雪而行，迅速启动应急响应机制，在保障用户供暖室温达标的同时，还投入到扫雪除冰工作当中，行动是最好的融雪剂，服务是最好的保暖衣，扫除的是积雪，温暖的是人心。中环寰慧热力人用实际行动践行了“客户满意”这条主线，诠释了“送一方温暖，还一片蓝天”的社会责任。

春天，孕育着希望，承载着梦想。人勤春来早，奋斗正当时。让我们拿出敢为人先、担当作为的决心和斗志，拿出力争上游、敢于超越的信心和豪情，拿出只争朝夕、时不我待的紧迫感和使命感，拿出实干苦干、比拼赶超的韧劲和拼劲，向着春天进发，朝着梦想奔跑，奋力谱写中环寰慧集团高质量发展的新篇章！

董事会办公室 陈兰涛

2024年2月22日

# 览·资讯

TAKE A LOOK AT · INFORMATION



## 集团召开 2024 年工作年会暨卓越运营研讨会



- ◆ 集团召开 2024 年工作年会暨卓越运营研讨会
- ◆ 西藏自治区人民政府韦秀长副主席一行莅临中环寰慧集团调研指导
- ◆ 宁夏回族自治区党委书记梁言顺督导调研主题教育及冬季供暖解决群众反映难题工作
- ◆ 中环寰慧集团荣登“中国环境企业 50 强”榜单

### 一、吴立群解读 2024-2026 三年发展战略规划

吴立群董事长结合国内外宏观经济环境、产业政策、行业发展格局及公司当前发展趋势，提出了集团 2024-2026 三年发展的指导思想、总体战略和发展目标。他指出，未来三年，中环寰慧集团要坚持“稳中求进，以进促稳”的发展总基调，以“清洁引领、数智驱动、卓越运营、客户满意”为战略重心，深入贯彻实施“一条主线”（即：客户

满意，着力打造企业核心产品力）和“三大目标”（即：跨越式高质量发展、清洁引领数智驱动和锻造卓越运营能力）战略，坚定不移落实“十大”职能战略，聚焦清洁供热主业，践行“供好热、服好务、收好费”理念，使“慧暖万家”服务品牌深入人心。

吴立群董事长强调，2024-2026 三年是中环寰慧集团励精图治、高质量发展的关键

时期。各单位要以三年战略规划纲要为引领、以目标为导向，规划制定各业务条线落地计划和具体举措，确保“新三年战略规划”顺利实施。希望全体干部员工紧紧围绕发展规划

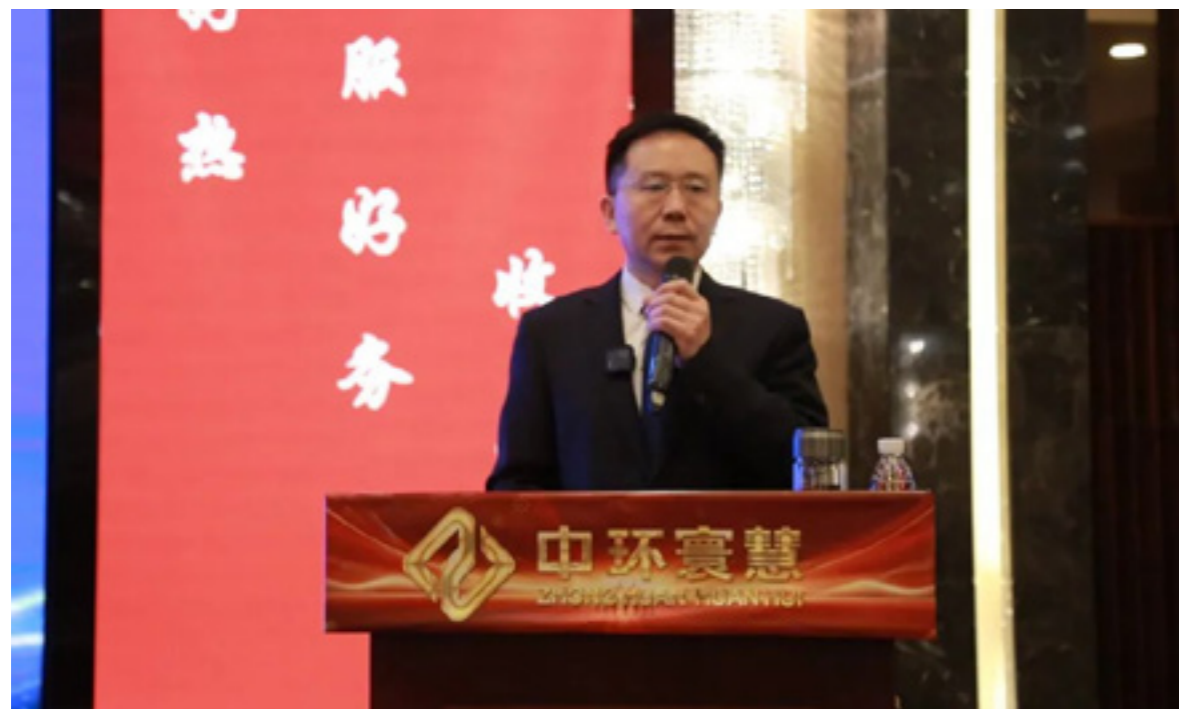
划，凝心聚力、固本拓新、务实拼搏、担责思为，以更饱满的热情、更坚定的信心全力投入到各项工作中，加快建设清洁能源供热产业一流上市企业。

## 二、朱光峰作 2024 年工作报告

集团执行总裁朱光峰从八个方面全面回顾总结了集团 2023 年度工作成绩。一是匠心打造，供好热服好务行稳致远；二是多点发力，经营业绩持续稳步提升；三是锐意进取，主线核心工作强势推进；四是厚积薄发，组织核心能力持续增强；五是提质强能，创新驱动产业提速换挡；六是全力攻坚，业财资本内控进步明显；七是纵深推进，法审纪检监察保障得力；八是党建融合，文化传承凝聚奋进力量。

朱光峰结合当前形势和集团未来三年战略规划部署提出了 2024 年工作思路与发展

基调，安排部署了“十个方面”重点工作。一要强化责任担当，确保“三好”理念有效落地；二要提升卓越运营，开源节流挖潜增效并举；三要强化对标管理，全面提升经营管理能力；四要筑牢安全屏障，常抓狠抓安全稳定生产；五要强化创新驱动，数智赋能拓展增长曲线；六要坚定信心信念，有条不紊推进上市工作；七要持续业财精进，精准赋能业务价值创造；八要加强人才管理，全面激活激发人才“引擎”；九要坚定文化自信，助跑高质量发展加速度；十要赋能监督联动，支持护航业务行稳致远。



## 三、卓越运营研讨会



为进一步锻造卓越运营能力，将卓越运营理念融入 2024 年各项工作，会议聚焦“卓越运营精益管理”和“市场拓展”两个专题组织开展卓越运营分享和研讨交流。

集团副总裁卞志勇详细讲述了 2024 年“供好热、服好务、收好费”三好落地计划和举措。各业务条线负责人代表、子公司总经理代表围绕拓展经营与极致成本、供好热、服好务、收好费、市场拓展等方面分别进行了经验分享。在研讨环节各小组立足工作实际，深入研讨、踊跃发言，现场交流气氛热烈，达到了碰撞思想、共研对策、凝聚共识的目的，形成了一系列卓越运营研讨成果和落地举措，为集团新三年战略规划落地实施和 2024 年工作顺利推进奠定了坚实的基础。

集团党委副书记甘砾临以“弘扬清风正气、建设廉洁企业”为主题发表讲话。领读

学习传达了中央纪委三次全会精神，回顾分析 2023 年度纪检监察工作和涉嫌违规违纪的典型案件，安排部署 2024 年度纪检监察六项重点工作，并现场组织签署管理干部廉洁从业承诺书。要求各单位要进一步加强廉洁文化建设，增强廉洁自律意识，在标本兼治上下狠功夫，持之以恒正风肃纪，为集团高质量发展营造风清气正、干事创业的良好氛围。

集团执行总裁朱光峰安排部署第一季度重点工作，他提出：一要提高政治站位，确保安全稳定供热；二要科学分解年度目标，完成重点工作任务；三要加强清欠和稽查管理，做到颗粒归仓；四要以客户为中心，确保“三好”有效落地；五要持续提升卓越运营能力，提质增效见成效；六要坚定不移推进数智化建设，助力集团业务能力提升；七



要抢占清洁能源供热新高地，实现集团高质量跨越发展；八要发挥先锋模范的带动作用，营造比学赶超的工作氛围。

吴立群董事长在主旨讲话中结合优秀企业成功的底层逻辑，分享了中环寰慧的实践与思考。一要坚持战略目标引领，围绕“客户满意”战略，深入践行“三好”理念，打造企业核心产品力；二要持续锻造卓越运营能力，学习对标优秀企业，不断提高经营意识，提升精益管理水平；三要坚持机制牵引，

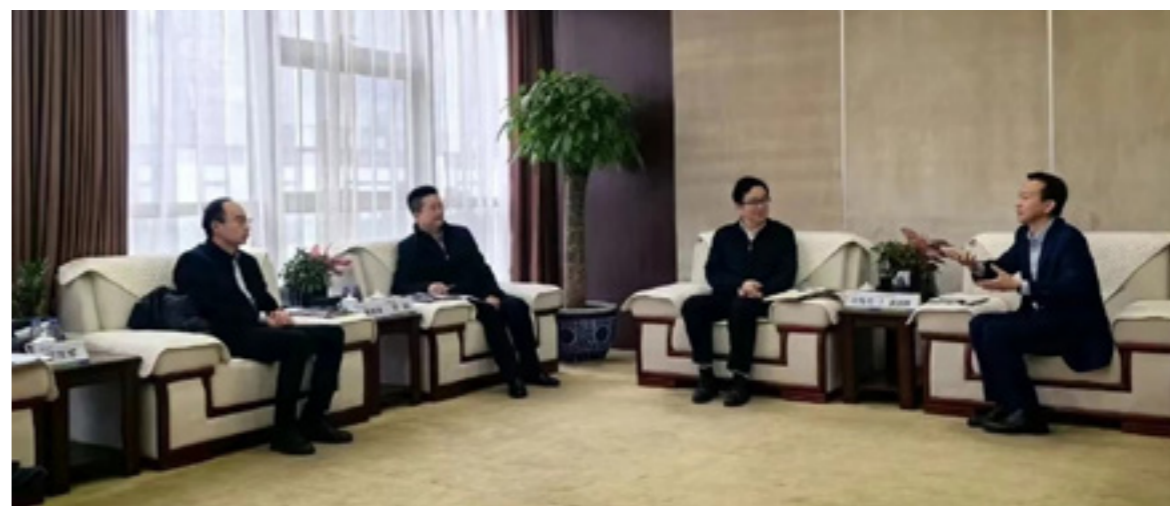
优化完善“MJYKJ”机制，激发广大员工主观能动性；四要强化文化驱动，弘扬企业家精神，深入推进奋斗文化、学习文化、反省文化、结果文化、数智文化“五个”文化建设。吴立群董事长最后勉励大家，一定要相信常识的力量，相信长期的力量，相信向善的力量。坚信通过大家的共同努力，坚定不移在战略、卓越运营、机制和文化上创新突破，一定能够实现成为全球领先的清洁能源供热产业投资运营服务商的愿景目标。

## 西藏自治区人民政府韦秀长副主席一行莅临 中环寰慧集团调研指导

2024年1月19日，西藏自治区人民政府副主席韦秀长一行莅临中环寰慧集团调研指导。

座谈会上，集团党委书记、董事长吴立群详细汇报了中环寰慧集团业务模式、发展概况、未来发展方向及IPO工作推进情况。

韦秀长副主席对中环寰慧集团在清洁能源供热领域发展成果，助力藏区经济发展所做贡献给予了充分肯定，并对推进上市筹备工作提出指导性意见，表示全力支持企业发展，为集团推进上市工作做好咨询、服务和指导工作。



## 宁夏回族自治区党委书记梁言顺督导调研主题教育 及冬季供暖解决群众反映难题工作



12月4日，宁夏回族自治区党委书记、人大常委会主任梁言顺深入吴忠市督导检查第二批主题教育开展情况，调研冬季供暖和解决群众生产生活难题等工作，梁言顺指出，

供暖问题涉及千家万户，要时刻把群众冷暖放在心上，提高服务质量，及时回应和解决群众诉求，让群众身暖心更暖。

## 中环寰慧集团荣登“中国环境企业 50 强”榜单



12月14日，由环境商会主办的“2023中国生态环境产业高峰论坛暨环境上市公司峰会”在浙江湖州盛大开幕。中环寰慧科技

集团股份有限公司（下称“中环寰慧集团”）凭借在清洁能源供热领域的技术创新和应用实力荣登“2023中国环境企业50强”榜单。

## 集团召开 2024 年全面预算启动会暨十二期管理干部空中大讲堂培训会

为进一步强化集团全面预算管理，推动企业提质增效，12月2日，中环寰慧集团在北京总部组织召开2024年全面预算编制启动会议暨十二期管理干部空中大讲堂培训会，安排部署近期重点工作，并召开2024-2026三年发展规划战略研讨务虚会。

在2024年全面预算启动会上，集团财

务管理中心副总经理李星辰就2024年全面预算编制工作提出以下要求：一要严控资本开支，确保投入产出相匹配；二要持续改进，降本增效，提升内部管理水平；三要对标先进，找出差距逐步改善；四要有偿分配和使用资源。同时要将全面预算管理与供热、生物质发电等主责主业融合起来，与全年目标

结合起来，与高质量发展目标结合起来，从预算编制、预算分解、预算执行与分析、预算考核激励构建全面预算管理体系，切实发挥全面预算目标引领、资源配置、经营改善、经营管控、风险防范的功能作用，高质量、高标准、高水平做好集团2024年全面预算编制工作，提高集团核心竞争力，进一步推动集团高质量高速发展。

集团执行总裁朱光峰对近期重点工作进行安排部署，他指出：

一、安全生产、稳定供热是“供好热”的基本保障。要进一步强化安全管理意识，做到警钟长鸣，认真开展隐患排查并限期整改，坚决杜绝违章作业。

二、要将实现经营目标作为当前工作的重中之重。各单位要对照目标要求，分解任务，压实责任，力争超额完成年度经营指标。

三要科学、合理调整运行方式。根据室内外温度及时调整二网水温，加强二网精准调控，确保用户供暖温度达标。

四要全面提升客服水平，加强舆情管理与处置。保证客服系统稳定运行，进一步提升客服人员业务技能和整体素质、规范统一服务标准。

五要以雷霆之势抓好稽查管理。落实责任主体，定期与突击检查相结合，强化纪律与考核，严厉杜绝偷盗热现象。

六对集团总部重点工作进行安排部署。要进一步加强用工管理；指导各公司实事求是、科学编制2024年预算；持续做好“三好”宣传案例的宣传报道，营造积极向上的工作氛围；进一步加强对一线员工的关心关爱，解决突出矛盾，提升员工的获得感；加强对重点公司的帮扶和重点事项的支持指导。

吴立群董事长以《我的企业观》为主题，结合对宁高宁董事长《五步组合论》和宋志平董事长《经营30条》的阅读学习，结合中环寰慧经营实践与思考，从人、战略、组

织、机制、文化、公共关系六个维度给大家分享“我的企业观”，旨在通过系统性归纳总结和分享提升管理干部的系统思维，锻造卓越运营能力。他指出：

一、重视人才选拔、使用和培养。选人比培养人更重要，要知人善用、用师者王，作为管理者应充当榜样、教师和教练的角色，作为一把手要感召、凝聚和激励员工。

二、战略是成败的关键。要以清洁引领、数智驱动、客户满意、卓越运营为战略重心，回归本质，持续践行“供好热、服务好”理念。

三、要锻造企业卓越运营能力。要持续精进与知行合一，不断提升组织进化能力，提高经营意识，打造精益化管理能力。

四、机制是活力之源。要持续优化机制，激发广大员工主观能动性，强化文化落地机制，凝聚全体员工向心力和战斗力，从子公司到供热所构建“MJYKJ”（目标-计划-预算-考核-激励）体系，实现上下贯通，利出一孔。

五、文化是企业的灵魂。要持续打造学习型组织，坚持总结反省与自我批评，以结果为导向，以业绩论英雄，塑造一支“能打仗、打胜仗”的优秀团队。

六、关系就是生产力。要提高政治站位，顾全大局，处理好与上下游等合作伙伴的关系。

在2024-2026三年发展规划战略研讨务虚工作会上，吴立群董事长介绍了集团新三年战略总体方向、发展目标和工作重心，并就下阶段深入开展战略研讨提出了工作要求，他强调，在当前宏观环境背景下要始终坚持“稳”字当头，守初心，走正道，回归本质，行稳致远；希望大家各抒己见，积极参与战略研讨，共谋集团发展大计；各中心要结合业务系统实际情况进行充分讨论，达成战略共识，形成共同目标，通过三年战略规划推动集团高质量高速发展。



## 正和岛·问道塾塾友走进中环寰慧集团



11月14日，正和岛问道塾塾友走进中环寰慧集团进行访学研修、主题分享和交流研讨。

在互访交流会上，大家围绕战略规划、运营管理、组织协同、文化基因、管理思想

等方面进行互动交流。吴立群董事长围绕城市集中供热行业概况、集团发展概况、中环寰慧经营实践与思考、城市供热行业未来发展前瞻四方面分享了中环寰慧集团对于清洁供热经营的实践与思考。

## 子公司资讯

● 2024年2月5日，吴忠市城投公司党委书记马明军一行到吴忠公司进行节前慰问



● 2024年2月4日，偃师区总工会主席王玉杰一行莅临偃师公司进行2024年送温暖走基层慰问活动



● 2024年1月29日，市委常委、政法委书记王晓军等一行莅临平凉公司进行节前慰问



● 2024年1月19日，集团副总裁王云一行莅临怀来公司就2023年落地项目和2024年新项目进展进行调研



● 2024年1月4日，宿州市市长王启荣市长一行莅临宿州公司就御湖半岛城区供暖民生保障工作进行调研



● 2023年12月17日，张掖市市委常委刘力江一行莅临张掖公司就今冬供暖保障工作调研



● 2023年12月10日，垣曲县委书记史玉江一行深入垣曲公司检查指导集中供暖工作



● 2023年12月10日，博爱县县委副书记县长孟继红一行到博爱公司调研应对寒流天气集中供暖应急准备工作



### 喜报

● 中环寰慧（偃师）节能热力有限公司生产技术部荣获河南省城镇供热行业 2023 年度“情暖万家”优秀志愿服务队先进集体



● 中环寰慧（偃师）节能热力有限公司生产技术部经理樊海波同志荣获“河南省城镇供热行业服务标兵”



● 宣化公司命名的闫勇创新工作室被张家口市总工会评选为“2023 年度张家口市劳模和工匠人才创新工作室”



● 2024 年 1 月 18 日，平凉公司荣获“2023 年度支持地方经济社会发展”先进单位



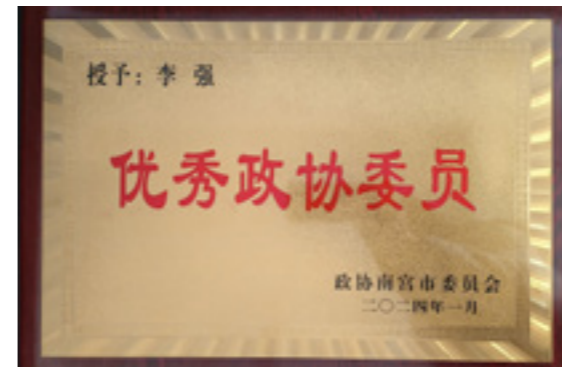
● 焦作公司在 2023 年河南省住房和城乡建设系统职工技能竞赛热力站运行工决赛中，荣获组织工作先进单位、团体三等奖



● 中环寰慧集团及在藏子公司荣获 2023 年度拉萨高新区模范企业荣誉称号



● 中环寰慧（南宮）节能热力有限公司总经理李强同志荣获“优秀政协委员”荣誉称号



● 中环寰慧（垣曲）节能热力有限公司荣获“年度突出贡献奖”



● 博爱公司获得共青团颁发的 2021-2022 年度“省级青年文明号”荣誉称号



● 博爱、环福公司总经理刘培培同志被市政协评为“2023 年度优秀政协委员”



# 碳·未来

CARBON · THE FUTURE



## 抢占 AI 数字经济发展高地，重塑商业模式 为集团插上腾飞的翅膀

数智中心 | 王婷婷

聚焦主责主业，紧紧围绕利用余热及清洁能源进行城市集中供热、生态环境建设及成果转化功能定位，持续提高集团科技创新能力，推动产业链优势转变，赋能集团高质量发展。加快推进数字产业化、产业数字化、治理数字化、

数据价值化协同发展，着力完善数字经济发展生态和数字基础设施，加快打造集团人工智能与数字经济“双引擎”、构建经济“双循环”的新高地。通过科技创新驱动集团产业升级发展，为企业高质量发展插上腾飞的翅膀。

### 1 人工智能离我们远吗？



近年来，随着 chatGPT 的爆火和应用落地，全世界的人们都认识到人工智能 AI 算法的强大。微软创始人比尔盖茨在他的博客中提到：OpenAI 发布的大语言模型 ChatGPT 是他一生中遇到的两项革命性技术之一，而另一个则是 1980 年出现的图形用户界面。

那么，到底什么是人工智能？被称为计算机科学之父、人工智能之父的英国数学家、逻辑学家的艾伦·麦席森·图灵，1950 年在其论文《机器能思考吗？》中提出的图灵测试总结出：人工智能就是“用机器模拟人的意识和思维”。

人工智能是一个研究范围十分广泛的学术领域：包括机器学习、语言识别、图像识别、自然语言处理和专家系统等。其中机器学习是人工智能的核心，专门研究计算机怎样模拟或实现人类的学习行为，以获取新的知识或技能，重新组织已有的知识结构使之不断改善自身的性能。机器学习的核心是：统计学、控制论、信息论、线性代数、微积分、微分方程等数学工具。这些数学工具为机器学习算法的设计、优化和实现提供了坚实的支撑。

## 2 人工智能发展现状

人工智能从诞生以来，理论和技术日趋成熟，应用领域也不断扩大。人工智能 AI 算法应用场景非常广泛，包括但不限于以下领域：

1、谷歌人工智能 AlphaGo 5：欧洲围棋冠军人机大战。1997 年，国际象棋 AI 首次打败顶尖的人类；2006 年，人类最后一次打败顶尖的国际象棋 AI。此后，AI 便彻底称霸棋盘。人工智能在棋类领域的胜利，是技术发展史上的一个辉煌里程碑。它不仅彰显了人工智能技术的强大实力，更揭示了其未来无尽的潜力和可能性。

2、语音识别：智能语音助手、语音翻译、语音搜索等。微软小冰可以作为车载语音助手，提供导航、音乐播放、电话拨打等功能。用户可以在行驶过程中，通过语音指令查询路线、播放音乐、拨打电话等，提高驾驶的安全性和便利性。还可以与智能家居设备进行连接，通过语音指令打开空调、调节灯光亮度等，提高家居的舒适度和便利性。

3、机器学习：个性化推荐，金融预测、风控和反欺诈，公安、军事、工业和医疗等领域的预测分析。在军事领域，目标识别与跟踪技术发挥着至关重要的作用。北航的无人机团队运用人工智能技术，实现了自主导航和避障、目标识别和跟踪、自主打击、群体协同作战等功能。AI 的集成应用，不仅显著提升了作战效率和战斗力，更为关键的是，极大地降低了士兵在执行任务时所面临的安全风险。例如，在攻击敌方目标时，无人机运用机器学习算法进行目标辨别，实施精准打击。

4、计算机视觉：人脸识别、安防、航空航天等领域。马斯克的 SpaceX 公司在火箭发射和回收等航天领域的实践和探索中，研发了垂直着

陆技术，该技术利用推力的反作用力使火箭倒立飞行。这一过程中，机器学习和计算机视觉技术发挥着至关重要的作用，它们帮助火箭在返回过程中通过预置的指令和传感器实时监测到的自身状态和周围环境数据，自主调整姿态和发动机推力，以实现精准控制。

5、物联网 (IoT)：工业物联网、城市管理、智能电网等领域。人工智能 (AI) 作为当前最热门的技术，正在快速地向各个行业渗透。在工业物联网 (IoT) 中，人工智能的应用备受关注，它在工业 IoT 中具有广泛的适用性。AI 能够协助企业进行故障预警、生产过程优化、质量控制和预测性维护，从而将管理风险降至最低。

例如，施耐德电气利用物联网技术对工厂进行智能化改造，实现了自动化、智能化的生产和质量控制，提高了生产效率和产品质量。部署了基于数字孪生技术的 AVEVA AIM 数字化交付系统，通过三维建模和可视化报表，实现了电厂数据资料的可视化和生产运行管理系统的打通。这提高了电厂的运维效率和决策效率，并且大幅减少了数据检索时间及人力成本。



## 3 如何紧跟时代潮流，开启人工智能之路？

当我们将探索的视角从辽阔的外部世界聚焦于集团内部，人工智能的巨大潜力和深远影响便会愈发显现。在大型企业或集团的运作中，人工智能不仅在优化业务流程、提升工作效率方面发挥着至关重要的作用，更在决策支持层面扮演着举足轻重的角色。接下来，让我们深入探讨人工智能在寰慧集团的应用场景，并将人工智能 AI 算法沉淀至数据分析平台，打造出有深度高价值的领导驾驶舱。感受其在提升业务效率、优化客户体验、支撑业务决策等方面所带来的革新与价值。

1、智能客服：降本增效、优化用户体验新路径。集团的数智中心——创新部门已经成功实现了智能客服从 0 到 1 的突破。智能客服的核心目标是通过系统智能地为客户提供服务，给出针对性解决方案，从而提高客户体验，且一定程度上降低客服人工成本。当然，系统不能解决的问题，智能客服可以快捷地将客户及其问题背景信息转接至人工客服团队，以便后者能够迅速地介入并解决客户问题，缩短人工处理时长，提升解决效率。

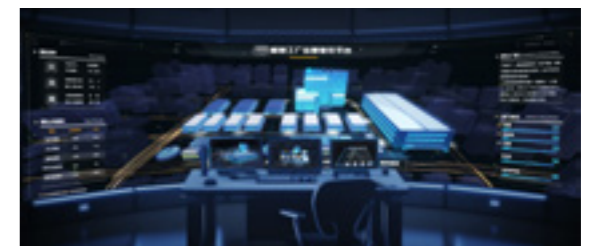


2、智能资金规划：工程管理全生命周期数字化运营。智能资金规划上，初步设想是在广度和深度两个方向同时发展。借助人工智能 AI 算法，在广度上，结合历史工程的全生命周期数据，

深入挖掘并预测新项目工程在未来各个月份、各个环节可能产生的费用；在深度上，拆分预测出各个环节的细分款项类型，如工程支出、材料费及其他费用等。以上预测能力能够辅助我们更好的进行精细化资金规划，为资金链的稳定性和可持续发展做出努力。



3、生产调度预测与优化：优化供给结构，提升投入产出比。借助 AI 算法对历史负荷数据、天气数据等各类影响因子包络分析，预测未来的供暖负荷，帮助供暖系统进行负荷优化调整，合理分配供热资源，以更低成本实现更高收益，提高投入产出比。



4、智能安防：筑牢安全防线，为一线工作保驾护航。应用物联网、AI 识别、环境检测和远程示险等技术，在关键设备设施、环境安全、人员操作三个维度上进行风险辨识，有效提高安全风险管控能力。例如，通过 AI 识别技术，可以监测操作人员的行为特征、操作顺序、安全防护等情况，及时发现和纠正不规范的操作行为，

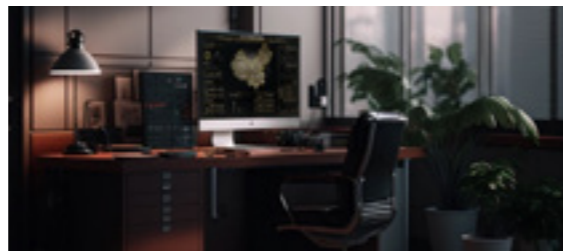
降低事故发生的概率。



5、故障诊断与预测：智能化风险管控。通过 AI 算法深入挖掘供暖系统的传感数据，形成异常因子库；数据分析平台实时监测系统运行状况，及时发现并处理异常情况。这不仅能够避免系统故障对供暖业务造成的影响，更能显著提升设备的运行效率和可靠性，进一步降低运维成本，确保供暖业务的稳定高效运行。



6、生产技改后评价：科学评估增量价值，辅助投资决策。通过机器学习 AI 算法，我们可以准确地模拟水电热产能与供热收入之间的关系，揭示其间的数学规律。在生产技改项目实施前后，我们可以通过对比水电热产能的变化，利用已建立的关系模型计算出技改前后供热收入的差异。这样，我们就可以得出每个技改项目带来的收入增量。进一步结合技改项目的合同费用、物资费用和其他相关成本，我们可以计算出每个技改项目的投入产出比，从而评估每个技改项目的投资价值。



7、业务经营赋能：全方位升级数据应用，实现数据驱动。人工智能 AI 算法可以帮助企业解决各种复杂的业务问题，随着时间的推移，慢慢打通企业的经营脉络，助力企业实现高效运营。



8、领导驾驶舱：运筹帷幄，决胜千里之外。持续升级数据分析平台的分析引擎，在将人工智能技术融入平台后，对于继续深化打造的领导驾驶舱，将会是一个质的提升。这一创新之举，让集团领导能够以更高的效率，全面掌握集团的经营状况。领导驾驶舱可通过业财数据分析，对关键环节、关键指标进行监控，将异常数据及时推送至相关领导或同事，形成人机互动的情形，随时随地透视经营，助力企业真正实现运营效率的提升和质量的飞跃。



## 4 未来展望

当前，越来越多企业开始争相利用人工智能技术，把 AI 能力融入到日常办公、客户服务、经营管理等应用场景，通过人工智能技术，提升原有应用的产品能力，解决实际问题，创造更大价值。集团可以围绕“AI+产业”激荡前沿智慧，

抓住 AI 赋能产业，利用人工智能为代表的先进技术，在算法、算力、落地场景等核心要素方面，实现适应数智化市场大环境，赋能新业务，抢占新的数字经济发展机遇，打造数字经济行业发展标杆，重塑商业模式，开启未来新篇章。

## 保供之路稳扎稳打，携手共探数智力量

数智中心 |

数字经济和数字技术影响着世界新格局的建立，国家正在抓住先机，抢占未来制高点。企业也在立马当先，奋勇革新。而我们每个人都是数字浪潮的受益者、连接者，甚至是推动者；时代赋予了我们力量和机会，每一个人的进化，又在影响着企业的未来和世界的改变。

用了分阶段交付。在此期间，所有人也重新正了对经营收费系统的理解，它并不是传统意义的收费软件，而是包含了经营的管理理念，具备公司核心用户数据且具有大数据体量的，最为复杂的交互性产品。

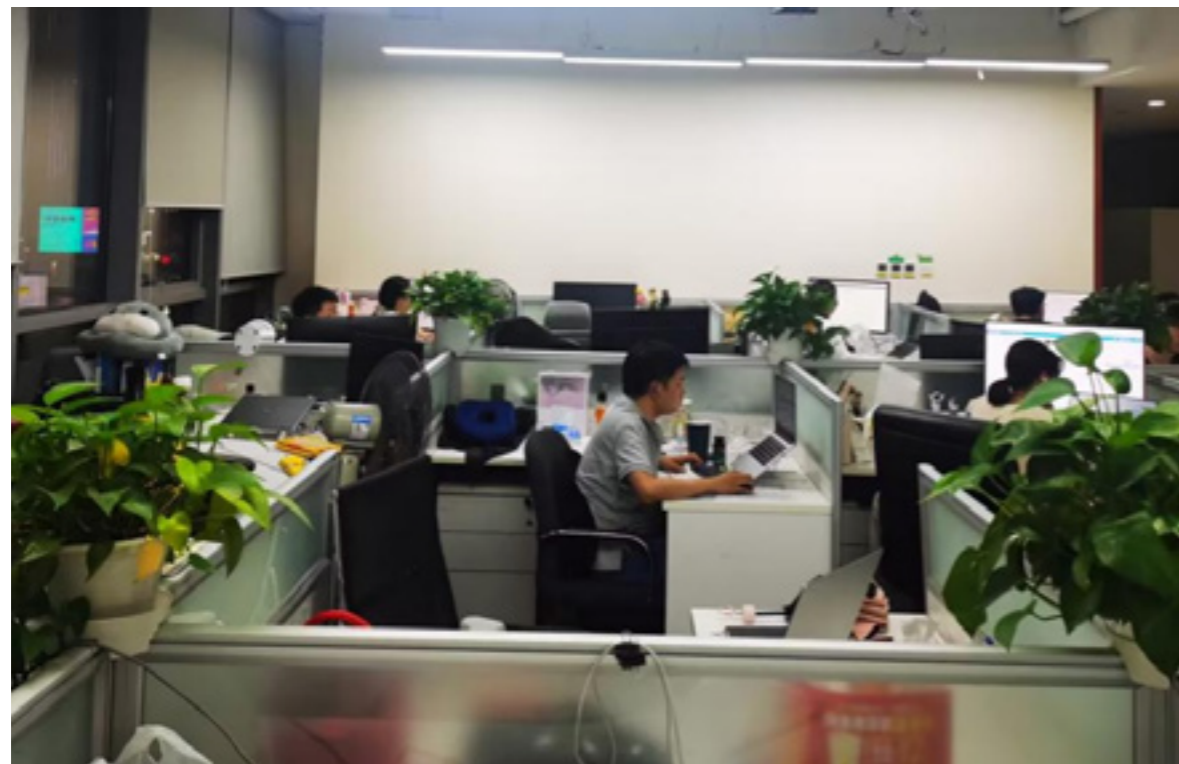
万事开头难，只要肯攀登。从寰慧的数字化战略提出以来，董事长始终将视野立足于行业，而非寰慧之企业变革。我们的数字化转型，宏观来说是改变行业和企业，微观来说是改变某件事情或某类人。面对社会和行业的变化发展，面对企业的现状和痛点，每一次转型无疑是一次“刮骨疗伤”，要经历比较长的阵痛期。而数智中心也一直在探索和思考，如何站在医者角度自医，如何更好地解决问题，做好服务和赋能，从而肩负起寰慧数字化转型的艰巨使命。

为快速响应公司数字化发展和目标，2022年7月，仅10个月开发工期的项目进行首次上线，宣化和垣曲作为首批试运行的公司，此时项目开发人员增加到3人。为保障高峰期能实现基本业务办理，项目组人员驻扎各地试点公司，进行业务尽调，快速开发剩余功能。2022年高峰期前后，上线公司扩展到南宮、博爱、芮城、环福、天津、隆尧等11家公司。全面的培训和一对一指导持续进行到整个收费高峰期结束，以保障子公司收费人员全面掌握新系统功能，提高经营业务办理效率。

2021年数智中心快速建立人才队伍，各项目的数字化发展均取得初步成效，而其中建设难度较大，耗时较长的应属“经营收费项目”。2021年10月经营收费系统由百度方启动开发，此时的寰慧内部仅有一名开发人员。由于经营业务的复杂度和庞大的用户群体和业务量，项目采

然而，鱼和熊掌不可兼得。由于开发资源专注于系统上线，仍有较多基础功能未完善，随着数据迁移体量逐渐增大，数据迁移后缺乏充分验证，导致业务办理过程中问题较多，处理问题面临的“多、急、广”，也成了项目运维的新一难题。为快速响应和解决一线问题，同时上线新功能满足所需，收费组人员24小时在线处理缺

陷和问题，节假日无休息，保证有问必答，当日事当日结。因为只有这样，一线人员才会在使用系统期间有安全感，用户才会有信任感，系统才能在迭代中找到稳定感。同时，项目组积极推进百度方开发业财一体的紧前需求，完成了核心收费数据的及时推送，实现了线上化结账工作初步



百尺竿头思更进，策马扬鞭再奋蹄。随着集团数字化战略的加速推进，为实现2023年收费系统全面上线的目标，收费项目需尽快开发紧前功能，而百度方撤出，主体业务未开发完毕，收费项目组急需组建新的开发资源，外部招聘难，内部资源不足，又成了收费项目的又一难题。数智中心内部紧急协调资源，为保证收费项目按期上线，ERP和BI先后多名技术和测试人员对收费系统进行支援。

在我们的工作环境中，总有一些人默默付出，坚守岗位，用极强的责任心为团队的成功贡献自己的力量，不为名利，只求结果。刘子健是经营收费系统项目组的组长，她加入集团不到两年，关键时刻顶上项目组负责人的岗位缺口，坚

落地，从而标志着收费系统真正实现了“0-1”的业务闭环。

2022年是使用收费系统的第一年，我们深知万事开头难，但我们也坚信，时间的复利以及信念的力量，会让我们走的更远。

守岗位，敬业尽责，带领项目团队全力以赴完成系统上线任务目标。她不善言辞，但做起事来认真负责，一丝不苟，协同成员主动赶工弥补项目不足，组织会议研讨，攻克难题，推动系统快速升级和迭代，全心全意地服务业务和用户。

闫捷作为第一名加入团队的成员成为技术开发主力，主动肩负起开发、发版、解决问题、数据迁移等多项重任。上班时子公司频繁使用系统，闫捷只能在夜间更新系统程序发版，并解决代码冲突，2023年发版功能点超500次，平均每天晚上都在发版，其脚踏实地和勤奋努力的品质，同事们都称呼他为闫老师，并获得同事们的一致好评。

戈锦作为第二名加入团队的成员，在两年实施上线的过程中，是最为脚踏实地做事的员工。工作中认准目标，不遗余力的解决，在业财一体化工作中，牺牲了无数的节假日，包括五一、国庆、春节等，解决24家公司经营数据推送问题，具有较强的责任心和奉献精神。除此之外还有陆续加入团队的同事褚超，包晓睿，曹雅婷，韩鑫，常琦，每个人都能各司其职，肩负起产研开发各环节的重任，包括中台开发人员曹永杰、王亚楠、马秋影、韩伟楠等人，能够兼顾两全，倾力支持收费项目开发，每个人都在用自己的方式筑起了保供的数字化防线。

星光不负赶路人，江河眷顾奋楫者！2023年，在收费高峰期来临前，收费系统除焦作外均完成上线，截至2023年，收费系统核心主数据3000万+，应收30亿+，C端用户体量约120万，B端约15万，年交易订单约80万笔，年开票业务约40万笔，接口服务对接300多次。

随着平台使用人数和数据量逐步攀升，收费系统已经构成大数据平台的体量，我们对业务

的服务和支持难度也会更大，这就要求我们每一个人必须不断自驱和进化，一方面服务好每一位用户，另一方面我们要服务于集团战略和供热行业的发展。我们的团队是一个年轻化的队伍，具备新时代青年的特点，有个性有高尚品德，有实干技术也有创新能力。大家对生活有热情愿意分享，也愿意直面解决问题和高效率办事，这与传统行业风格可能不同，也驱动了数智化团队管理的开放性、包容性、扁平化，同时也为寰慧迈向数字化阶段提供了鲜活土壤和互联网基因。

相信相信的力量。路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。前方越是泥泞，越需要我们去开拓，道路越是曲折，越需要我们去探索。收费项目是寰慧数字化转型的一部分，前方的目标任重而道远。未来，我们将继续充满热情，坚信供热行业有更大的发展空间；坚信寰慧为我们搭建的平台，会开启精彩的人生旅程；坚信我们的伙伴，一起携手共进，奉献智慧和激情；坚信我们自己，每个人都能不断进化，拥有无限可能。



## 基于提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略探析

董事会办公室 | 李贻湘

**摘要：**本文通过分析企业运营目标和绩效管理的理论与实践，提出了一套针对企业提升运营能力的目标绩效管理策略。在应对日益复杂的商业环境中，将目标绩效管理与企业运营能力提升相结合，可以有效实现企

业的长期竞争优势和持续有效增长。本文的研究对于企业在激烈的市场竞争中制定战略和优化运营过程具有重要意义。

**关键词：**目标绩效管理；企业运营能力；竞争优势；有效增长

### 一、引言

在今天这个全球化的世界里，获得竞争对手的技术或者产品是相对容易的，所以产品和技术方面的差异已经不再是一种关键性的竞争优势。被许多人称为“人力资本”或“人才”的非常关键的组织资源，能够赋予组织一种超越对手的优势。只有人才能给企业带来可持续的竞争优势。而绩效管理体系则是能够将人的才能和动力转换为一种企业战略优势的各种关键工具的组合 [1]。

企业迫切需要提升卓越运营能力以获得长期竞争优势和持续有效增长。目标绩效管理作为一种重要的运营管理策略，通过设定和追踪目标与绩效指标，可以帮助企业实现战略目标和持续改进，但存在着诸多挑战和

问题。比如如何有效将目标绩效管理与企业运营能力提升相结合，以实现运营效率的提升和绩效的优化，是当前亟待解决的重要问题。

本文将采用系统性和综合性的方法，对企业运营目标和绩效管理的理论与实践进行分析。同时结合笔者所在的清洁能源集团化企业的“S-MJYKJ”目标绩效管理体的实践案例，进一步探讨提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略，将为企业在高效运营和持续改进的道路上提供有益的启示和借鉴，进而实现企业的长期竞争优势和持续有效增长。

# 卓越运营

OPERATION EXCELLENCE

- ◆ 基于提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略探析
- ◆ 众志成城，攻坚克难，帮扶民权公司蜕变
- ◆ 极致成本抓落实 卓越运营现成果

## 二、目标绩效管理概述

### 1. 目标绩效管理的理论基础

目标绩效管理是一种有效的管理方法，可以提升企业的运营能力和经营业绩。它基于一系列理论基础，包括不限于管理学、组织行为学以及战略管理等。目标绩效管理借鉴了管理学的相关理论。管理学强调有效的组织管理是企业成功的关键。通过设定明确的目标，企业可以明确员工的工作职责和预期结果，进而提高工作效率和业绩表现。管理学中的 SMART 目标理论强调目标应该具备明确性、可衡量性、可达性、相关性和时限性，这些原则在目标绩效管理中得到了广泛应用。

组织行为学关注员工的行为和动机，认为员工的积极参与和高度投入对于组织的成功至关重要。目标绩效管理通过设定具有挑战性的目标，激发员工的内在动机，提高工作表现。此外，组织行为学强调员工的反馈和奖励对于改善绩效的重要意义，目标绩效管理通过及时的反馈和公正的奖励机制，增强了员工的动力和工作满意度。

战略管理则强调企业应该制定明确的战略目标，并通过有效的执行来实现这些目标，战略和执行相辅相成。目标绩效管理将企业的战略目标与员工个人和团队组织的目标相结合，确保每名员工的工作都能与企业组织的整体战略保持一致。这种对齐可以提高组织的协同效应，推动企业向预期的方向发展。

目标绩效管理的理论基础涵盖了不限于管理学、组织行为学和战略管理等领域的重要理论。这些理论为目标绩效管理提供了指导和支持，使其成为提升企业卓越运营能力的有效策略。在实际应用中，管理者应该充分理解和应用这些理论，结合企业的实际情况，制定科学合理的目标绩效管理方案，以

实现企业的长期发展目标。

### 2. 目标绩效管理的核心要素

目标绩效管理是提升企业卓越运营能力的重要策略，它包括了许多核心要素。在实施目标绩效管理时，企业需要明确目标、制定计划、执行控制和评估反馈等步骤，以确保目标的达成和绩效的提升。

明确目标是目标绩效管理的核心要素之一。企业需要明确自己的长期和短期目标，并将其转化为具体的绩效指标。这些目标应该是可量化的，能够清晰地反映企业的运营状况和业绩表现。

制定计划是实施目标绩效管理的重要步骤。企业需要根据自身的情况和目标，制定适合的行动计划和绩效目标。这些计划应该具有可行性、可操作性，并且需要与企业的整体战略和运营目标相一致。

执行控制是目标绩效管理的关键环节。企业需要通过有效的执行控制来监控和调整实施过程，确保计划的顺利执行和目标的达成。在执行控制过程中，企业可以采用各种手段，如制定绩效考核制度、建立绩效评估机制等，以提高绩效管理的效果和效率。

评估反馈是目标绩效管理的重要环节。企业需要对实施过程和结果进行评估和反馈，以便及时发现问题和改进措施。评估反馈可以通过定期的绩效评估和反馈会议来实现，以促进绩效的持续改进和提升。

目标绩效管理的核心要素包括明确目标、制定计划、执行控制和评估反馈等步骤[2]。通过有效地实施这些步骤，企业能够提升自身的运营能力，实现卓越运营和持续发展。

### 3. 目标绩效管理的落地实施

目标绩效管理是一种重要的管理工具，通过制定明确的目标和指标，对企业的绩效进行评估和管理。在提升企业卓越运营能力的过程中，目标绩效管理策略的落地实施至关重要。

为确保目标绩效管理的有效实施，企业需要明确目标的设定与管理。目标的设定应该具有可衡量性、可实现性和可追踪性，以便能够对绩效进行评估和管理。目标的设定应该与企业的战略目标相一致，以确保目标绩效管理与企业的整体发展方向相契合。

目标绩效管理的实施需要建立一套完善的绩效评估体系。该体系应包括多个关键绩效指标，涵盖企业的各个方面，如财务绩效、市场绩效、客户绩效等。这些指标能够客观地反映企业的绩效状况，并能够与目标进行对比和评估。

在实施过程中，企业管理者应该起到推动和监督的作用，确保目标的设定和实施能够得到有效执行。管理者应该定期对目标的

实施进行评估和反馈，及时调整和优化目标绩效管理策略。

目标绩效管理的实施需要充分利用信息技术。通过信息技术的支持，企业可以实现对绩效数据的及时收集和分析，从而能够更好地对绩效进行监控和管理。信息技术可提供决策支持，帮助企业进行目标的制定和优化。

目标绩效管理的落地实施需要全员参与。企业应该建立一种全员共识，使每个员工都能够理解和接受目标绩效管理的重要性，并积极参与到目标的设定和实施中。只有全员参与，目标绩效管理才能真正发挥作用，提升企业的卓越运营能力。

目标绩效管理策略的落地实施对于提升企业卓越运营能力至关重要。企业应该明确目标的设定与管理，建立完善的绩效评估体系，充分发挥管理者的作用，利用信息技术支持，并实现全员参与。通过这些措施，企业能够更好地实施目标绩效管理，提升企业的绩效水平和竞争力。

## 三、企业卓越运营能力的构建

### 1. 优化企业运营战略

为了提升企业的运营能力，优化运营战略变得尤为重要。通过采取一系列措施来优化企业的运营战略，以达到提升企业卓越运营能力的目标。

企业要注重发展战略清晰和优化运营战略。企业通过调研的 PEST、五力模型和 SWOT 分析，准确定位企业可以满足市场的哪些需求，提供哪些优质产品和服务？同时根据市场的变化，及时调整自己的运营战略。

企业要优化供应链全流程管理。通过建立强大的供应链网络和物流信息技术系统，

企业可以确保原材料的及时供应和产品的高质量，实现供应链的可视化和智能化管理，提高运营的灵活性和响应速度，有效提高企业的运营效率和降低成本。

企业要优化内部组织结构、明确岗位职责和制度流程。通过清晰合理的企业内部组织架构和流程设计，可以实现工作的高效协同和资源的优化配置。同时，企业还可以通过培养和吸引高素质的人才，提升员工的专业能力和团队协作能力，从而提高运营的效益和质量。

企业注重持续创新和改进，加大信息技



术的应用也是优化运营战略的重要手段。企业可以通过建立信息系统和数据分析平台，实现对企业运营过程的全面监控和数据分析，及时发现问题和挖掘潜力。企业应该注重持续创新和改进。只有不断创新和改进，企业才能跟上市场的变化和客户的需求。通过加强研发和创新能力，企业可以推出更符合市场需求的产品和服务。

优化运营战略是提升企业卓越运营能力的重要途径。通过准确把握市场需求、优化供应链管理、优化组织结构和流程、应用信息技术以及持续创新和改进，企业可以提高运营效率和质量，实现卓越运营的目标[3]。

## 2. 强化运营团队能力

为了提升企业的卓越运营能力，强化运营团队的能力是至关重要的一步。一个具备高效运营团队的企业，能够更好地应对市场竞争压力，提高运营效率，实现可持续发展。

企业应该注重招聘和选拔能力出色的人才加入运营团队。运营团队成员应具备广泛的专业知识和技能，能够有效地运用各种管理工具和方法，解决复杂的运营问题。他们

还应具备团队合作和沟通能力，能够与其他部门有效协作，共同推动企业的运营目标。

企业应该注重培养和发展运营团队成员的能力。通过组织内部培训和外部培训，提供专业知识和技能的学习机会，帮助运营团队成员不断提升自己的能力。企业还可以通过轮岗和交流机制，让运营团队成员获得更广阔的视野和经验，从而更好地应对各种运营挑战。

另外，企业应该建立健全的激励机制，激发运营团队成员的积极性和创造力。通过设立奖励制度和晋升机制，让优秀的运营团队成员得到应有的认可和回报。同时，企业还应注重建立良好的工作氛围和团队文化，提供良好的工作环境和机会，吸引和留住优秀的运营人才[4]。

企业还可以通过外部合作和资源整合，进一步提升运营团队的能力。与行业内的专业机构和顾问公司合作，可以获得更先进的运营管理理念和方法，借鉴其他企业的成功经验。与供应商和合作伙伴建立良好的合作关系，也可以共同推动企业的运营发展，实现互利共赢。

## 四、基于提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略探析

### 1. 关联企业战略与个人绩效目标

在提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略中，关联企业战略与个人绩效目标是一项关键内容。企业战略是指企业长期发展的方向和目标，个人绩效目标则是指员工在实现企业战略的过程中所需要达到的个人目标和绩效指标。

关联企业战略与个人绩效目标有很多作用和价值。一是可以有效地促进企业与员工之间的协同作用。当企业战略明确且与员工的绩效目标相一致时，员工更容易理解企业的长期目标，并将其转化为个人绩效目标。这种协同作用可以帮助企业实现战略的快速落地和员工个人目标的实现。二是可以提高

员工的工作动力和积极性。当员工明确知道自己的工作目标与企业战略密切相关时，他们更加愿意付出努力去实现这些目标。这种积极性的提高可以带来员工工作质量的提升，从而促进企业的卓越运营能力的提升。三是可以加强企业的组织文化建设。当员工的绩效目标与企业的价值观和文化相一致时，员工更容易认同和践行企业的价值观。这种组织文化的一致性可以增强员工的归属感和凝聚力，进而促进企业的卓越运营能力的提升。四是提升企业卓越运营能力的重要策略之一。通过有效地协同作用、提高员工动力和积极性，以及加强组织文化建设，企业可以实现战略目标的快速落地和员工绩效的提升。在实施过程中，企业需要明确传达企业战略、与员工沟通制定个人绩效目标，并建立有效的绩效评估和反馈机制。只有这样，企业才能够真正提升其卓越运营能力，取得长期的竞争优势。



### 2. 利用数据分析和改进决策

随着全球化竞争的加剧，企业在提升卓越运营能力方面面临着越来越大的挑战。为了实现高效运营和持续发展，企业需要运用数据分析来改进决策，从而提高绩效管理水平。本文将探索基于提升企业卓越运营能力的目标绩效管理策略，并重点讨论运用数据分析和改进决策的重要性。

数据分析在企业卓越运营能力的提升中发挥着至关重要的作用。通过收集、整理和分析大量的运营数据，企业可以深入了解自身的运营状况，识别出存在的问题和潜在的改进机会。数据分析可以帮助企业发现运营流程中的瓶颈和问题，并提供有针对性的解决方案。

改进决策是基于数据分析的重要环节。数据分析不仅可以为企业提供决策所需的信息支持，还可以帮助企业评估各种决策方案的风险和潜在影响。通过对数据的深入分析，企业可以更准确地预测市场需求、优化供应链管理、制定合理的定价策略等。同时，数据分析还可以帮助企业发现市场趋势和竞争对手的动态，从而为企业的决策提供更可靠的依据。

在运用数据分析和改进决策的过程中，企业需要注意数据的真实性和准确性。只有真实、准确的数据才能为企业的决策提供有效的支持。因此，企业应该建立完善的数据收集和管理机制，确保数据的来源可靠、数据的采集过程可追溯，并采用科学的数据分析方法进行数据处理和解读。

运用数据分析和改进决策是提升企业卓越运营能力的重要手段。通过运用数据分析，企业可以深入了解自身的运营状况，发现问题和改进机会；通过改进决策，企业可以优化运营流程，提高绩效管理水平。然而，企业在运用数据分析和改进决策时需要注意数据的真实性和准确性，确保数据的可靠性和可信度。只有在数据分析和决策改进的基础上，企业才能实现卓越运营能力的持续提升。

## 五、集团化企业的“S-MJYKJ”目标绩效管理实践

### 1. 打造基于战略与执行的大运营之轮

以笔者所在的某集团化企业为例，该企业是一家清洁能源投资运营服务商，在全国北方地区十六个省市区 30 多座城市投资运营清洁能源和新能源，业务子公司分布比较分散，管理难度大。为加强集团管控，达成集团战略目标，公司一直坚持战略引领，每三年制定一个发展规划，其中 2021-2023 年是第四个三年发展规划，战略主要目标是“高质量高速发展、科技驱动服务引领和登陆资本市场”，围绕发展战略解码分解到每年度的经营计划和年度硬仗清单，再分解到各业务系统、各子公司的目标任务和硬仗行动计划，然后再细化分解到供热所、片区班组，最后落实到每个员工身上，逐级进行分解，层层签订目标责任书，人人头上有指标，人人肩上有担子，上下贯通，力出一孔（见图 1），最终责任通过层层分解落实到个人绩效合约，构建拉通战略、管控到业务的大运营之轮，同时匹配战略执行跟踪的绩效指标体系和数字化管理系统。



图 1 集团化企业基于经营战略的目标计划管理

### 2. 建立完善“S-MJYKJ”目标绩效管理体系

公司对标外部先进经验，建立了符合企业自身特色的拉通从战略到管控、再到业务

的“S-MJYKJ”战略管理闭环体系，依次构建从战略规划（S）-目标管理（M）-计划制定（J）-预算编制（Y）-绩效考核（K）-兑现考核激励（J）（图 2）的全流程环环相扣、紧密协同的管理体系，就是实施目标绩效管理对应的明确目标、制定计划、执行控制和评估反馈等步骤的基础上再做延伸扩充，大体流程是：集团公司按照三年发展战略，分解到每个年度的目标计划，进一步根据年度目标确定经营业绩指标和目标任务，编制年度全年预算，再跟相关业务事业部和子公司负责人签订年度目标责任书，通过季度经营分析会加强对过程的跟踪控制和偏差分析，最后到年底的绩效考核和奖励兑现，以确保目标的达成和绩效的提升。

该集团公司从 2017 年开始推行基于战略导向的全面预算管理超额利润分享机制以来，经历五六年的不断摸索、优化迭代，公司内生式增长和外延式开拓均取得非常良好的成效，连年超额完成集团息税前利润目标，年复合增长率 20% 以上，为圆满完成公司第四个三年发展规划的战略效能与业务增长打下坚实基础。这套基于战略的“S-MJYKJ”目标绩效管理体系让企业在战略管理水平上更进一步，在市场竞争中取得领先优势。



图 2 集团化企业“S-MJYKJ”目标绩效管理体系

### 3. 构建学习型组织，持续提升运营团队

秉持“干部能上能下、员工能进能出”的用人原则，通过招聘和选拔能力出色的人才，组织各系统多层级的内外部培训，“请进来”和“走出去”相结合，线上和线下相结合，培养和发展集团与各业务子公司运营团队成员的能力，重点培养子公司经营班子和供热所所长，为企业的持续发展提供有力支持。同时采取不同地区不同子公司经营班子轮换机制，先进帮扶后进，狼性领导带领队伍“结硬寨打呆仗”，有效激活了团队，促进了各子公司经营管理水平的同步提高，实现了集团整体效益的持续提升。

按照“高目标、高绩效、高激励”的三高原则，公司制定可实现但有一定挑战性的年度经营业绩目标，实行超额利润高额分享机制，对包括子公司经营班子在内的干部员工产生了巨大的激励作用。每年初制定经营目标和行动计划，年底兑现组织绩效考核超额奖励。每月定期召开总裁办公会，每季度召开子公司经营分析会，不定时召开各项专题会议，及时有效发现经营管理中存在的问题并及时调动资源解决重要卡点问题，为顺利实现年度经营目标打下了坚实基础。

### 4. 营造以绩效为导向的企业文化

企业文化是企业的灵魂，优秀的企业文化可以保障企业获得良好的绩效，良好的企业绩效从根本上说来源于企业文化。公司十分重视企业文化的建设，因为企业文化建设越好，企业的管理成本就越低，管理的效率就会越高，企业绩效也会因此而提高。企业文化是绩效管理体系设计和运作的基础和前提，为绩效管理提供了一种道德约束和行为准则 [5]。

作为公用事业领域集团化企业，在双碳

背景下，坚持清洁能源的绿色发展方向，持续践行“共创、共担、共享”的核心价值观和“供好热、服好务、收好费”的企业理念，因此公司在构建目标绩效管理体系时，就把大多数员工认同的价值观念有机完整地融合进了绩效管理体系，员工之间具有共同的愿景使命和价值追求，在工作中能够彼此相互尊重，乐于沟通协同，强调以公司整体经营绩效为主，强调团结合作精神，提倡创新变革的企业文化，逐渐积淀形成的以奋斗者为本、以结果为导向、以业绩论英雄，拿数据说话，真正创造价值，都是基于以绩效为导向的企业文化，潜移默化中影响和促进了企业从战略到执行的目标绩效的高质量达成，共同打造了卓越的企业运营体系。

### 5. 结语

本文通过分析目标绩效管理的理论与实践，提出了一套适用于企业提升运营能力的目标绩效管理策略。在应对日益复杂的商业环境中，将目标绩效管理与企业运营能力提升相结合，可以有效实现企业的长期竞争优势和有效增长。具体来说，本文提出了关联企业战略与个人绩效目标的方法，通过明确目标的设定和个人绩效的衡量，实现战略与绩效的一致性。提倡运用数据分析和改进决策的方法，通过对运营数据的分析和探索，优化企业的运营决策，从而提升企业的运营效率和质量。此外，以笔者所在单位的目标绩效管理的具体工作实践做分享探讨，提出基于提升企业卓越运营能力的目标绩效管理的具体策略。然而，仍有一些问题需要进一步研究和完善，未来的研究可以进一步探讨如何有效地实施这一管理策略，并对其效果进行评估和验证。希望本文为企业管理者和从业人员提供了有价值的研究思路和实践指导。

## 参考文献:

[1] 赫尔曼□阿吉斯, 刘昕, 朱冰妍, 严会. 绩效管理 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2021.

[2] 王健, 焦文钰. 基于卓越绩效模式的战略管理体系在港口企业的应用 [J]. 交通企业管理, 2018, 33 (04): 21-23.

[3] 叶林. 实施卓越绩效模式

提升企业质量管理 [J]. 数字化用户, 2019, 25 (23): 25.

[4] 胡亚山, 沈高锋, 张敏, 等. 实施卓越绩效管理提升设计企业管理水平 [J]. 现代企业文化, 2020 (31): 48-49.

[5] 赵演松. 如何提升企业绩效管理体系的有效性 [J]. 经济师, 2015 (10): 281-283.

## 众志成城，攻坚克难，帮扶民权公司蜕变

集团生产管理中心 | 程天才

从事供热行业十多年来，印象深刻事情其实很多，但一想起民权公司的帮扶工作，更是让人难以忘怀，民权项目具有很强的代表性，想写点东西出来，再现当时的场景，以供其他公司参考、借鉴。

### 一、初来乍到

2023年11月15日，150天供暖期公司生产运行早已进入平稳阶段，120天供暖期公司经过供热准备期的注水打压、冷态运行、系统升温、管网平衡，也已按部就班实现正常供热。集团生产条线工作基本已进入常态，而此时得到领导安排。民权公司一次蒸汽管网发生泄漏，需与领导共同前往民权公司出差。

### 二、问题百出

万事开头难，尤其是民权公司原先脱离集团，又经过多年生产条线欠下的“债”，生产运行是相当的困难。

首先来到电厂至首站之间的蒸汽管网，望着呼呼冒汽的现场，预感到泄漏点有越裂越大的趋势。经过大家研究讨论，需要选择停止蒸汽，更换破损的蒸汽管道，但这势必会造成一段时间内全县停热。从现场回到民权公司，进一步了解了民权公司当时的供热现状，比想象的更严重。当时已是法定供暖期的第一天，但是民权公司的供热现状是一团乱。比如首站蒸汽管网泄漏、大多数换热站不能正常换热、生产调度人员没有发挥调度的作用、人员全部撤到一个个不热用户的点上、人员不稳定、不热用户很多、供热运行极其不稳定。

除了电厂至首站之间的蒸汽管线出现泄漏之外，首站三台循环泵，1#循环泵不断

漏水、2#循环泵轴断裂、循环泵电气跳闸，在供暖初期只需要两台泵运行，已开始正式供热了，本着“有什么米做什么饭”，及时联系循环泵厂家前来处理，带病运行维持供热。

截止1月5日，共发生9起管网破裂影响供热事故、3起回水压力失压骤降、首站补水管道破裂8次不能补水，热用户几乎每天聚众热力公司要求提温，一线员工技术薄弱、凝聚力不高，小区入户塑料供热管施工缩径很严重，小区入住率很低孤岛户比重大，民权公司居民用热意识差等一系列问题摆在我们面前。

### 三、坚定信念

面对当前困境，是退缩，还是迎难而上？对于已从事十多年供热技术支持的我，也是头一次一下子遇到这么多问题，如何在短时间内解决民权公司问题，实现良性自循环，给本人带来较大的压力。

董事长多次在培训中讲到：有没有竭尽全力为结果负责？要为结果买单而不是苦劳买单。供热的本质就是“供好热、服务好、收好费”。

在董事长潜移默化下已深深植入这些朴素的道理，我坚信利用自己的专业及生产经验，按着常识去认真的做好自己应该和必须做的事，就没有过不去的“火焰山”。

### 四、迎难而上

在朱总、卞总、王云总集团领导亲临指导下，现场同志备受鼓舞，在各中心和各公司的大力支持下，先后解决了蒸汽管网泄漏、首站汽水换热器法兰垫泄漏、循环泵故障等

重要问题。

为加强民权公司精细化管理，集团生产管理中心和兄弟公司进行了多次专项培训。其中平凉公司王兵兵、王志斌讲解了所部建设内容；杨建春、冯超讲解了设备检（维）修内容；刘晓深讲解了客户服务内容；本人讲解了生产调度、二网平衡、换热站调节、生产经济运行、入户维修内容；一系列的专项培训切实统一了民权公司生产条线的思想，提高了一线员工业务水平及供热服务态度，潜移默化的促进了大家的积极性。同时我指导民权公司生产调度做好“一源一日一计划”、“一站一日一计划”、每万平米循环流量排名、热水电单耗排名，督促落地实施，充分发挥生产调度指挥作用，让生产运行更加有序、供热调度更加精准、能耗过程管控更加到位。

指导东、西所人员完成了建业春天里高区、应天御园、江山新城、教委、格兰艺堡、千纳庄园等二网平衡调节，确保民权公司一线人员会调、能调好及愿意调，二网平衡调节工作正有条不紊的推进，民权公司均衡供热及热用户供热质量也逐步提高。

对于居民聚众热力公司要求提温，我与民权公司生产技术部经理朱亚东建议：应发动公司全员分组对聚众居民小区进行全面入户测温，根据用户实际室温数据，再做下一步决定，这个建议得到民权公司各方领导的认可。

我们采取一一登记，并对该小区进行全面的入户测温，了解居民实际室温情况，对于居民不合理的要求，民权热力公司拿出测温数据一一反驳聚众的居民；对于恶意聚众冲击热力公司的人员，留下影像证据，对带头闹事、撒泼、拉扯、破坏办公设施的居民，及时报警，拿起法律的武器震慑聚众闹事的

局面，抓典型，要“小题大做”。上述两项应对措施又得到民权住建局的支持，大大扭转了用热居民习惯性聚众热力公司要求提温的不利局面。

很多困难的事情，干着干着也就不那么难了，但是面对困难的事情，退缩了，那这件事情就是极难的事情，而且在心里上永远不可逾越。

## 五、良性循环

通过集团多条线帮扶、兄弟公司的支持和帮助，会同民权公司齐心协力，攻坚克难，解决一个个问题。目前，民权公司计算热指标已由供暖初的 61W/m<sup>2</sup> 降至 52W/m<sup>2</sup>，下降了 14.75%；2023 年电单耗同比下降了 16.49%、水单耗同比下降了 43.4%；2023 年客服报修量同比下降了 12%；民权公司生产运行逐日改善，民权公司生产运行已实现了良性自循环。



## 六、怀念感恩

寥寥文字难以再现当时场景，只有一个个熟悉的面孔浮现在我的眼前，焦作公司穆雪亮、周科，平凉公司王兵兵、王志斌，民权公司李盘盘、陶政允、曹雪振、郭瑶、孙颖、李军昊、张培胜、赵自阳、刘宁、杜磊、朱亚东、刘强、王飞等等。只有亲身经历，才知其中滋味。非常有幸与那些可敬的人共同并肩作战，同甘苦、共进退，我与民权公司及前来帮扶的全体人员结下了深深的战友之情。取得的成绩来之不易，是属于集团各条线跨部门协作的结果，是属于兄弟公司的无私奉献、是属于民权公司领导班子自我革新的硕果、是属于民权公司管理人员孜孜不倦追求进步的回报、更是属于民权公司一线人员不辞辛苦的坚守。

犯其至难，图其至远。这种精神也将继续激励民权公司在未来的工作中，致力于夯基础，强管理，促提升，通过努力，实现民权公司的发展和壮大，在中部区域逐渐凸显其影响力，为集团做出更大的贡献。

## 极致成本抓落实 卓越运营现成果

焦作公司 | 王洪波

焦作公司认真按照集团的要求，大力开展极致成本和卓越运营工作，通过供热所标准化建设、组织能力提升、拓展经营、创收经营、节能降耗、修旧利废、自己动手、不外委施工、严控全口径费用、加强稽查等一

系列措施，把卓越运营工作落实到实处，在 2023 年度焦作公司节省和降低相关费用、争取额外资金补贴共计 245.71 万元，卓越运营初见成效。

### 一、加强技能培训，组织能力提升

焦作公司在组织能力提升方面，注重加强对员工的技能培训，按照 2023 年度培训计划表各部门、各供热所共组织培训 60 余场次，培训人员共计 2400 余人，培训时长共计 60 小时，并组织考试以检验培训效果，按照年度计划和时间节点完成各项培训任务，从而有效提升员工的专业技能。

焦作公司根据新的经营理念，重新修订和完善经营工作方案，再继续坚持实施对红线内工程建设费收费标准 95 元/平方米（散户 118 元/平方米）的同时，采用与银行结合代收工程费的模式，在确保第三方回款的合规性方面谋求新思路。同时制定可落地的奖惩方案，对未供热小区，不分建筑类型，不分面积大小，做到月月排查，从分管领导到部门经理，从供热所长到面积发展一线人员，深入基层，实地摸排，获取真实的基础资料，造册建档，建立台账，全面撒网，突出重点，同时及时与开发商对接新建小区供热事宜，从而从源头上杜绝自建小区的产生。

### 二、建立绩效机制，强化执行力

焦作公司为强化执行力，提升工作效率，着重从各项制度的完善制定入手，在提升目标项设定、绩效考核、奖金机制、奖惩落实、人员优化、执行力等方面进行完善和修订，并从标杆供热所建设出发，进一步强化基层管理工作，从而充分调动员工的积极性和主动性，有效强化专业人员的技能，达到强化执行能力、提升工作效率的目的。

在拓展经营新理念、新思路的基础上，加强内部管理，转变发展推进模式，实施网格化管理，分解目标任务，落实激励考核，坚持责任到人。对既有小区开展经营创收，年度先后收取工程建设费 7109.76 万元，完成冯河新村、金山东等约 40 个既有小区建设工程。2023 年度完成面积发展工作 111 万平方米。

### 三、拓展经营理念，转变发展模式

## 四、坚持多管齐下，落实极致成本

为落实卓越运营，做到极致成本，焦作公司重点从经营创收、节能降耗、修旧利废、自力更生、强化管理等方面，多管齐下，开展卓越运营，落实极致成本。

1、在节能降耗、修旧利废中，采暖季前注水打压共计 370 座换热站。通过打压暴露出 77 处小区漏点，发现后及时修复。节省能耗、修旧利废、材料管控共计节约 22.2 万元。

2、对用热率较低的开发商新建小区进行前期谈判，给予换热站运行水、电费用按照小区用热率进行结算，通过这一举措，共节约 34.7 万元；

另外本年度焦作公司对 2000 块户用热表进行效验，每块表的校验将产生 50 元的拆除、安装、清洗费用。该项费用公司通过自行解决，不进行外委施工，节约费用 10 万元。

3、创收工程组织现场踏勘，优化设计、

路由，降低工程成本，减少工程变更，优化设计、严控材料用量、把控材料质量，优化工程成本共计 88.6 万元。

4、加强全口径费用管控，按照全年预算，严格分月管控，节约办公水电消耗，加强办公用品管理，非必要不进行采购，采购按照集团要求进行询价对比，共节约 1.8 万元。

5、在不动产相关手续办理过程中，加强与财政局、规划局各相关部门的积极沟通和协调，在已完成的焦作公司厂区不动产证消防评估、房屋建筑面积核实及测绘、房屋质量检测及批复工作中。通过做工作最终免交相关费用，为公司节省资金 52.47 万元。

6、加强稽查管理，根据经营收费系统入网面积，进行重点小区稽查，共收取采暖费约 19 万元。

7、主动出击，各方协调，争取各项额外的政策性补贴，通过不懈努力，共计争取到政策补贴近 16.94 万元。其中焦作公司失业稳岗补贴 66007.48 元，西藏河南分公司失业稳岗补贴 3345.84 元，焦作市人力资源和社会保障局下发的规模以上企业春节前后稳岗稳产奖补资金 10 万元。

## 能源危机下的稳定之源

垣曲公司 | 张瑜

随着冬季的来临，供暖问题成为人们关注的焦点。作为城市供暖的主力军，中环寰慧（垣曲）节能热力有限公司承担着为垣曲县居民提供稳定、高效的暖气供应的重要任务。然而公司却面临着能源供需紧张的挑战，为了实现卓越运营、开源节流和降本增效的目标，查漏工作成为保障供暖质量的关键环节。

垣曲公司查漏小分队由所部经验丰富、技术过硬的供温暖管家组成。他们深知查漏工作的重要性，为了确保供暖系统的稳定运行，他们不畏严寒，不惧辛苦，每天在管道、设备间穿梭。

有一天，查漏小分队发现了一处严重的泄漏问题，如果不及时修复，不仅会导致供暖中断，还会造成大量的能源浪费。他们立

即组织抢修，连续奋战了数小时，终于将泄漏点修复完毕。这次抢修不仅避免了供暖中断，还为公司节约了大量的能源成本。

正是由于查漏小分队的努力和付出，公司的运营效率得到了显著提高。供暖系统运行稳定，居民的满意度也大幅提升。同时，公司还通过节约能源和维护成本，降低了总体运营成本，实现了经济效益的提升。

在天寒地冻的季节里，尽管查漏工作十分辛苦，但查漏小分队从未抱怨过。他们深知自己的工作对于保障居民温暖过冬和公司的可持续发展至关重要。

在查漏小分队的努力下，公司的运营效率得到了显著提升，公司的经济效益也逐年增长。然而，查漏小分队并未满足于现状，他们深知只有不断进步，才能在激烈的市场竞争中保持领先地位。

为了进一步提升查漏工作的成效，查漏团队开始注重数据分析和智能化技术的应用。他们运用大数据分析工具对查漏数据和其他运营数据进行深入挖掘，找出潜在的问

题和改进点。通过数据分析，他们能够预测潜在的泄漏点，提前采取措施进行预防性维护，从而提高运营的可靠性和效率。

同时，查漏小分队还注重与其他热力公司和行业机构的合作与交流。他们积极参与行业内的技术研讨和交流活动，与同行分享经验和成果。通过合作与交流，他们不仅学到了更多的先进技术和经验，还建立了良好的合作关系，促进了行业的共同发展。

在持续的努力和创新下，垣曲公司的查漏工作取得了显著的成绩。供暖系统运行稳定，能源消耗大幅降低，运营成本得到有效控制。居民的满意度也逐年提升，公司的声誉和竞争力得到了进一步增强。

在未来的日子里，查漏小分队将继续在天寒地冻的季节里默默付出，为居民提供温暖和舒适。他们的故事将激励着更多的人为公司的繁荣和发展贡献自己的力量。而热力公司也将在他们的努力下，不断迈向新的辉煌。



## 开展供热稽查整治，严厉打击违规用热

平凉公司 | 武国刚

为规范用热市场秩序，保障热网安全稳定运行，2023-2024年度供暖季，平凉公司大力开展供热稽查专项活动，全力打击违规用热、破坏用热市场秩序的行为。深入宣传“热是商品、用热交费、不交费不供热”的经营理念”。随着中心城区供热市场的不断规范和完善，违规用热行为逐年减少，城区供热质量明显提升，用户满意度日益攀升。

违规用热不仅存在安全隐患，还严重破坏了用热秩序，损害了广大热用户的利益。为此，公司不断加强管理，建立完善的供热稽查机制，严格查处违规用热行为。同时，沟通市区住建局出台《关于依法打击盗窃热能和扰乱供热秩序等行为的公告》，通过加强与用户的沟通和宣传工作，增强热用户依法依规用热的法律意识。这些措施的实施使得违规用热行为逐年减少，整体供热质量明显提升。

公司召开专题会议，研究制定“全员稽查行动方案”，成立供热稽查小组，由公司领导、经理带队，机关、供热所全员参与，利用晚上下班时间全方位对供热小区开展地毯式稽查，严厉打击窃热违法行为。

当日晚间温度零下-12℃，各稽查小组成员在公司领导的带领下，顶着大雪、寒风，不畏艰辛，深入居民小区，开展稽查工作，用辛勤的付出，坚决捍卫公司合法权益不受侵害，维护良好的供热秩序。

在开展稽查的同时，工作人员随机走访用热户，查看供热情况，了解用户诉求，对供热效果不理想的用户进行记录，及时安排热管家上门解决，提升供热效果。

对发现违规用热行为的用户，采取拆除设施、关闭阀门、追缴热费等措施进行处理。对于催缴后仍拒不缴费的用户予以断管停供，同时将该用户记入系统收费不良用户名单。针对行为严重者，公司将通过法律手段予以追缴。

下一步，公司将不断加大对违规用户的稽查处置力度，持续采取常态化供热稽查模式，严厉打击偷窃热违规用热行为，防止能源损耗浪费。

同时加强内部管理和员工培训，以提高服务质量和管理水平不断提升供热服务水平，为广大市民创造一个温暖舒适的生活环境。



## “慧工程”助力企业高质量发展

集团工程中心 | 李妙庆

12月27日上午由集团工程管理中心、数智中心、生产管理中心联合主办的“慧工程”二期培训暨宣贯会顺利举行。此次会议汇聚了各子公司总经理、主管副总、部门经理、关键用户以及合作单位代表等，共同学习“慧工程”和推进项目的启动、实施工作。

会议首先由分管副总裁卞志勇发表主旨讲话，他强调集团层面对于“慧工程”软件的高度重视，并阐述项目上线的必要性。该项目旨在提高工程管理效率，降低成本，提升企业核心竞争力。通过引入“慧工程”，实现工程管理的数字化、智能化和协同化，从而更好地服务于集团的整体发展战略。同时，要求各子公司要抓好项目的落实工作，确保“慧工程”的顺利上线。

数智中心邓庆伟、工程中心总监张海秋分别进行了培训前动员发言，强调了“慧工程”项目对于企业数智化转型的重要性，并希望与会人员能够认真学习、积极互动，为项目的实施提供有力支持。随后，由和同公司老师对“慧工程”汇报整体情况，并进行了系统的培训，详细介绍了“慧工程”项目的启动背景、建设目标、实施计划和预期成果等方面的内容，为与会人员提供了全面、

细致的了解和指导。此外，焦作公司、安装公司的代表也分享了“慧工程”系统的使用经验，通过结合实际操作，展现了系统在实际应用中的优势和效果，总结了在使用过程中遇到的问题和相应解决措施，为其他子公司的后续使用提供了宝贵的参考和借鉴经验。

最后，工程中心总监张海秋、生产中心副总监杨建春分别做了总结发言，指出项目实施过程中结果导向的重要性，要求与会人员要再学习、多反馈，不断完善和优化“慧工程”的使用，要将所学知识运用到实际工作中，努力提高工程管理水平 and 效率，为集团的发展贡献力量。

此次“慧工程”二期培训暨宣贯会的圆满举行，不仅加深了与会人员对于“慧工程”的理解和认识，也为项目的顺利实施奠定了坚实的基础。未来，“慧工程”将以创新为动力，继续深化工程管理的数字化转型，努力提升集团的工程管理水平，为集团的持续发展提供有力支撑。集团工程管理中心、数智化中心、生产管理中心和各子公司将进一步加强合作，携手推动集团数字化、智能化建设，助力集团实现更高水平的发展。



# 慧暖万家

HUI NUAN WAN JIA

- ◆ 积极应对严寒天气，全力以赴保障供热稳定
- ◆ 寒潮来袭，开展“访民间暖”行动
- ◆ 冰封中的火焰

## 积极应对严寒天气，全力以赴保障供热稳定

偃师公司 | 杨颖

2023年12月，受强冷空气影响，偃师区出现强降温并伴有雨雪的严寒天气。为了保证集中供热质量，确保广大用户温暖度过寒冬，偃师公司积极践行“供好热，服好务”的供热标准，进一步完善和提升服务管理水平，树立“用心服务、慧暖万家”的供热服务品牌，积极谋划，全力部署，统筹协作，启动极寒天气应急供热预案，提前对管网供热流量、温度及压力等参数进行了调整，做好供热设施的防冻措施，安排部署供热抢险应急队伍，多措并举应对严寒天气，全力保障供热安全稳定运行。

### 1、未雨绸缪，提前部署

在极寒天气来临之前，积极响应区委区政府、城管局以及寰慧集团工作部署，高度重视，未雨绸缪，提前一周积极准备，提前联系热源单位大唐电厂和华润电厂，确保热源安全稳定。

### 2、科学调度，安全供热

为应对此次寒潮，提前做好充足准备，提前升温应对此次降温，通过智慧供热平台，根据室外气温情况，科学调节热负荷需求，

随时调整供热管网以及换热站的运行情况，保证供热参数，保证供热质量，目前供热效果良好。

### 3、加强保障，安全运行

公司各项保障措施制定完善，供热管网应急抢修设备工具、车辆保养维护完好，随时处于备用状态；加强换热站和管网的不间断巡察工作，不放过任何薄弱部位，发现隐患第一时间处理，确保管网运行安全平稳；各类设备备品备件储备充分，合理调配；所有人员24小时保持通讯畅通，做到设备完好、人员到位、物资充足、预案完善，确保突发情况能够及时上报、及时处置，保证供热安全稳定。

### 4、客服在线，守护温暖

公司不断提升服务水平，打造“慧暖万家”服务品牌，客服系统、抢修队伍严格按照公司流程做好报修和抢修服务，客服电话24小时在线接听，随时关注用户用热状态，



及时解决用户供热诉求，同时，维修人员上门为用户入户服务，及时为用户解决问题，确保百姓家里温暖如春。

### 5、访民问暖，优化服务

11月-12月，偃师公司总经理刘建政、副总经理罗临鹏，多次带领工作人员到访用户家中，开展访民问暖活动。对窑头片区、建业、山水人家等小区，随机对用户进行上门走访，了解用户供热情况，倾听百姓心声，征求用户意见和建议，并介绍了公司供热运

行、客服电话、报修服务等情况，受到了用户的一致好评！

偃师公司全体干部职工，始终坚守奋战在供热保供一线，确保供热安全稳定运行，积极打造“慧暖万家”服务品牌，不断提升服务水平，呵护民生“温度”，守护温暖“约定”，在这个寒潮频发的冬季让每位用户“屋暖心更暖”，真正做到“让百姓满意，让政府放心”，积极维护供热安全稳定大局！



## 寒潮来袭，开展“访民问暖”行动 主动入户“嘘寒问暖”

张掖公司 | 邹美琴

冬季供暖涉及千家万户、事关群众冷暖，是一项重要的民生、民心工程。2023-2024供暖期以来，张掖市住房和城乡建设局主管部门高度重视，成立八个供暖抓包组会同张掖公司领导班子，划分区域实施片区化管理，全面确保今冬供暖高效平稳，供暖投诉解决及时、有效。

为应对本次寒潮降温天气，张掖公司以民生为己任，超前部署，多措并举提前做好供热运行各项保障工作，提高一次网、二次网温度，室内提前蓄温，确保做到寒潮来袭室外降温室内不降温。调度中心24小时实行室外气温预警监测，并利用智慧数据平台，结合室外天气温度变化，及时作出调整，精准调控。

12月14日，寒潮如约而至，户外大雪纷飞，为切实检验供暖质量，及时精准掌握用户室内温度，解决热用户热切关注的供暖

问题，做到及时消除供热矛盾，确保用户室内供热质量，在张掖市住房和城乡建设局牵头组织下，张掖公司联合建设局八个分包组及街道、社区、物业工作人员分头行动，以解决热用户供暖需求为出发点，对城区各个小区进行了入户抽查走访。

走访过程中，张掖公司秉持着“用心服务，慧暖万家”的服务理念，每到一户都认真倾听群众心声、收集群众意见，现场解决有关用热问题，并向用户发放用热知识，便民服务卡，真正用优质暖心的服务，让大家感受到屋暖、心更暖，尽全力为广大热用户用热满意度保驾护航。

通过此次“访民问暖”行动，共计走访67个小区207户，用户室内温度基本都在20-23℃之间。针对极个别温度偏低的用户，公司及时登记在册，后期持续关注，通过回访大部分用户对今冬供暖工作给予了充分的肯定。

冷的是天气，暖的是民心。接下来张掖公司将继续开展“访民问暖”行动，根据降温降雪天气情况，制定气温突降的保障预案，保证热源稳定，加强管线巡查和设备检修，确保供热管网安全稳定运行，切实保证供热安全和供热质量，牢牢守住民生“幸福线”，保障群众温暖过冬。





## 冰封中的火焰——垣曲公司与河津、焦作公司共克时艰的温情篇章

垣曲公司 | 张瑜

2023年12月，垣曲公司遭遇了一场罕见的冰冻灾害，气温骤降，导致暖气管道严重受损。供暖系统无法正常运行，居民生活受到严重影响。在那寒冷的冬夜，垣曲公司所在的小城仿佛被冰霜女王施了魔法，一切都陷入了沉寂。原本热闹街道变得冷清，家家户户的窗户紧闭，只有偶尔传来的铲雪声打破这片寂静。空气中弥漫着冰冷的气息，仿佛连呼吸都变得困难。

为了尽快恢复供暖，垣曲公司立即组织抢修队伍进行紧急抢修。然而，由于灾害严重，任务艰巨，单凭垣曲公司的力量难以应对。在这个关键时刻，河津公司和焦作公司得知垣曲公司的困境后，迅速组织了十支专业的抢修队伍，带着专业的技术、丰富的经验和无私的精神，赶赴垣曲公司支援。他们与垣曲公司员工并肩作战，共同面对这场严峻的挑战。他们的及时支援为垣曲公司抢修工作注入了新的力量和希望。在这片冰封之地，他们像一簇火焰正在燃烧。他们如同一把火炬，在这冰冷的夜晚为我们带来了温暖与希望。

在兄弟公司的支援下，垣曲公司的抢修工作迅速展开。他们不畏艰辛，连续作战，与时间赛跑。他们的眼神深邃，透着坚定的信念，与冷冽的寒风形成了鲜明的对比。他们的手被冻得通红，但每一个动作都充满了



力量与决心。他们身穿红色的工作服，在冰冷的管网中穿梭，每一次焊接，每一次敲击，都仿佛在与冰冻抗衡。他们的身影在灯光下显得格外高大，如同守护天使一般。在10天10夜的抢修过程中，他们克服了一个又一个的困难，修复了一处又一处的破损。他们与垣曲公司的员工紧密合作，共同攻坚克难。无论是白天还是黑夜，他们始终坚守在抢修一线，全力以赴地完成抢修任务。

在抢修过程中，他们遇到了许多预料之外的困难。首先，由于冰冻严重，许多管网都被冻裂，修复工作十分困难。抢修队员们需要快速定位并修复每一个破损点，确保暖气能够顺利流通。这不仅需要高超的技术，还需要他们具备敏锐的观察力和判断力。

此外，由于天气严寒，工具和设备也经常出现故障。抢修队员们不得不面对低温对

设备的影响，时常需要更换受损的零件或维修设备。每一次故障都可能延误抢修进度，但他们始终保持着冷静和耐心，努力克服每一个困难。

更令人头疼的是，由于冰冻严重，部分地区出现了电力中断。这意味着工程师们不得不依靠手动的工具和设备来完成抢修工作。他们手持铁锤、焊枪等工具，在寒风中辛勤工作，每一次敲击都凝聚着他们的汗水和努力。

尽管面临着这些困难和挑战，河津和焦作公司的抢修队员们也从未放弃。他们凭借着专业技术和团队合作精神，克服了一个又一个的难关。他们相互支持、鼓励着彼此，共同面对这场抢修工作的艰辛与挑战。

在这场抢修工作中，他们不仅是抢修队员，更是创造奇迹的人。他们用工具和智慧，将破损的管网修复如初，让暖气系统重新运转起来。在他们的努力下，垣曲县居民们的生活重燃希望的火花。孩子们的笑声再次响起，老人们围坐在温暖的炉火旁，谈论着过去的美好时光。

河津和焦作公司的抢修队员与垣曲公司的员工并肩作战，他们共同攻坚克难，如同兄弟姐妹一般并肩前行。在这场冰冻灾害中，我们见证了团结的力量、兄弟的情谊和无私的奉献。

对于河津和焦作公司的无私支援，垣曲公司深感感激。这份恩情如同火焰般炽热，它将永远铭记在我们的心中。我们将以实际行动回报他们的支援与关爱，继续发扬团结协作、勇往直前的精神，为集团的稳定发展贡献更多的力量。

这场冰冻灾害虽然带来了巨大的挑战，但它也让我们更加珍惜温暖与希望。在河津公司和焦作公司的支援下，垣曲公司重新焕发生机。我们将永远铭记这份温情与力量，让它成为我们前行的动力和信念。

同时，这段经历也让我们深刻地认识到团队的力量是无穷的。只有团结一心、携手并进，才能战胜任何困难和挑战。在未来的日子里，垣曲公司将更加珍视与兄弟公司的合作与友谊，共同创造更加美好的未来！



## 全力以赴抢漏点 团结一心保供热

酒泉公司 | 魏玮

随着节气越过大雪，凛冽的朔风裹挟着飞雪呼啸而来。每到这个时候，供暖都是关乎民生实际的热点话题。

12月30日，酒泉12345热线连续接到多位市民来电反映：中环寰慧（酒泉）节能热力有限公司片区暖气不热。酒泉12345热线立即采取“线上派单+线下沟通”方式，与肃州区住建局、酒泉公司高效响应、协调联动、迅速应对突发情况。

经了解，12月28日，酒泉公司巡检人员发现高铁西路西口处DN800一级网阀门井冒出蒸汽，经下井检查发现是DN800一级网下方排污三通焊缝处漏水所致。漏水位



置处于阀前，水压超过0.8MPa，温度超过90℃，若采用停暖的方式抢修，将导致肃州区近8万户居民无法正常采暖。寰慧公司仔细分析、科学论证，最终决定通过短暂降低负荷带压堵漏的方式进行抢修。在一线工作人员两天两夜的不懈奋战下，漏点得到修复，未造成大面积停暖事故。同时，寰慧公司安排客服团队全员上岗，为群众答疑解惑，耐心细致记录群众供暖诉求。

12月31日凌晨，高铁西路主管网已连夜抢修完毕，加压升温也在持续进行。酒泉公司表示公司将时刻关注气象预警信息，不断增强供热设备巡查、供热线路巡视工作力度，持续优化管理管控措施，全天备岗待命处理各类突发故障，切实保障辖区居民温暖过冬。

为了冬日里居民家中的温暖，他们曾不顾喷涌的泥浆在泥潭中抢修管网，不顾严重感冒的身体在一天内爬楼入户跑完十几个小区，不顾高温在雾气蒸腾的管井里抢修阀门，也曾不顾零下十几度的雪天午夜前往现场排除故障。他们如“孺子牛”般任劳任怨、勤恳敬业的态度诠释了“干一行，爱一行”，用自己的言行谱写着“为民务实”的精神。

## 寒冬里的供热人 风雪中的坚守

宣化公司 | 宋彩翎

12月10日，宣化地区迎来今冬的第一场大范围大雪，连日来的降雪导致气温骤降至零下二十多度，使古城宣化急速进入“速冻”模式，极寒天气的到来给供热系统和工作人员带来了严峻的考验，冰天雪地里，供热人的身影穿梭于各个小区、街道，为了保卫供热管线安全，保障百姓室内温度，抢修人员在寒风中挑灯鏖战、不分昼夜抢修。

12月15日，受极寒天气影响，宣工小区6号楼一单元阀门被冻坏，导致整个单元用户无法正常供热，故障发生后，张家口公司第一供热服务所迅速集结力量，紧急抽调维修人员组成应急抢修队伍，在所长高小兵

的带领下第一时间赶赴现场。

在抢修过程中，由于损坏的阀门井存在漏水现象，抢修小组迅速调来抽水泵、发电机等抢修设备，大家按照应急预案和职责分工全力开展抢修工作，为了不影响进度，他们在零下二十度的环境下连续奋战，寒风刺骨，总有人在默默守护，冰冻三尺，总有人在无私奉献，默默无闻的供热人为冰天雪地增添了温暖与关怀，尽管寒风刺骨，但他们的热情和责任感却像一团火，燃烧在每一个角落，经过大家的奋力抢修，最终于当天晚间顺利恢复供热，保证了居民家中正常用暖。

第一供热服务所辖区内老旧小区相对分散，居民使用的供暖设施较为陈旧，每到供暖季，高小兵要走遍辖区内每个小区，耐心地解决用户家中不热问题，一天下来泥一身雪一身。对他而言，供暖工作再苦，用户一句“满意”就是最大的回报。

为了全力保障辖区供热，张家口公司启动冬季安全生产大检查工作，采取全覆盖、拉网式的方法对供热管网、换热站等重点部位进行了全面“体检”，对设备管道、阀门井跑冒滴漏的问题，及时进行消除，彻底把安全防范措施做扎实，保障极寒天气下供热设备安全平稳运行，除此之外，公司还重点关注老旧小区，及时解决用户采暖过程中出现的疑难杂症，确保用户家中温暖过冬。



## 热心为民送温暖 全心全意美名扬 ——天津市乡镇企业局家属楼用户代表向河津公司鸣炮送匾

河津公司 | 梁党云

2023年11月15日上午，天津市乡镇企业局家属楼三名用户代表抬着“诚信赢天下——热心为民送温暖、全心全意美名扬”的牌匾来到河津公司，并鸣炮感谢河津寰慧公司为该居民家属楼接入集中供热并持续提供优质高效的供热服务。

天津市乡镇企业局家属楼位于天津市新耿区，共有66户居民，2020年周边小区接入集中供热时，该家属楼因内部意见不统一，未能及时接入大暖，导致三年来所有居民都无法正常取暖。2023年，经全体居民协商一致，共同推举三名代表负责重新申请接暖事宜。但由于该楼宇无测绘报告，用户家中房本老旧，面积不一，导致入网手续一直无法办理，公司副总经理刘宇锋、经营部经理张丽平和管理所多次与用户沟通，给用户出



主意，最终协助该家属楼从不动产中心调取所有用户房产信息，成功完成所有入网手续的办理。

由于入网手续的迟滞，该家属楼入网工程于11月1日才正式启动，时间紧、任务重，总经理助理胡斌亮、工程主管胡树彬带领一班工程人员，倒排工期、加班加点，在确保安全的前提下，督促施工队伍赶进度、抢工期，并克服从垃圾通道安装供暖管道的施工难点，最终经过10天时间连续奋战，终于抢在11月11日提前供暖日前完成施工任务，让所有用户如期享受到了集中供热带来的温暖。

鸣炮送匾是热用户对河津寰慧公司“急用户之所急”，积极协助用户完成入网手续办理和工程建设任务的最高褒奖，是对河津公司贯彻践行集团“慧暖万家”服务品牌建设，“以客户为中心，以结果为导向——供好热、服好务、收好费”卓越运营体系建设的充分肯定，它是一份沉甸甸的荣誉，更是赋予了河津公司全体员工一份光荣的使命和责任。公司副总经理刘宇锋代表公司表示：河津公司一定会把用户的赞誉转化为工作动力，继续践行“守护蓝天净土、温暖千家万户”的企业使命，真正履行“送一方便，还一片蓝天”的社会责任，更好地为广大天津人民提供优质、高效的供热服务。

## 用心服务暖人心 收到锦旗获赞誉

平凉公司 | 惠娟

冬，是一江雪，寒幽肃飒，寒风中奔走的是中环寰慧的暖管家，一个个身陷泥泞的背影，一个个穿梭在楼宇里的身躯，一声声热情耐心的回复，无不蕴含着供热人“知行合一，为人民服务”的担当，想用户之所想，急用户之所急，他们想到了，也做到了。

2023年11月22日，因供热五所班组长樊泓昊同志为丰收厂小区13号楼2单元101住户解决了阀门漏水及供热温度低的问题，为表示感谢，住户送来一封表扬信，该户为丰收厂小区1层用户，家里只有一位独居老人，接到报修电话后的樊泓昊同志立马前往，查看室内情况后，为老人家购买了维修材料，更换了漏水管道管件，现室内温度非常温暖舒适，在寒冷的冬季，樊泓昊同志用行动温暖了老人的心。

2023年12月9日，新洲嘉苑A区3号楼2单元303用户来到平凉公司供热五所，送来一面题为“热力服务暖人心 赠送锦旗表感谢”的锦旗。据了解，该用户楼上楼下均为报停状态，家中老伴常年卧病在床，室内温度始终不理想。为解决以上问题，供热五所班组长马浩楠以及组员多次上户研究处理，功夫不负有心人，最终在12月初，彻底解决了该用户室内温度不达标的问题，不仅房子达到了舒适的温度，更是员工用他的真情，让老人脆弱的心得到了鼓励，增加了

与病魔斗争的决心。

同年12月31日，天门安置楼住户为供热五所暖管家杜惠军送来“情系用户办实事，热情服务暖人心”的锦旗。因为天门安置楼外墙无保温，顶楼供暖效果一直不理想，随着冷空气袭来，供热五所杜惠军秉承着“服务群众，为民解忧”的原则，想尽一切办法，更换了楼宇单元阀门和入户老旧阀门，顶边户业主家中暖气也逐渐热了起来。

在2023-2024采暖季刚开始两个月，平凉公司供热五所就收到了两面锦旗及一封表扬信，这充分代表了热用户对我公司供热工作的充分肯定，并对我们员工认真负责的工作态度、专业高效的业务解决能力、尽职尽责，全心全意为用户服务的表示认可。

平凉公司供热五所将持续践行“用心服务慧暖万家”的服务宗旨，不断提高工作效率和服务水平，让供热服务更有温度。



## 热力“暖男” 供热尖兵 ——记焦作公司第五供热所维修工赵焜

焦作公司 | 王芳

叮铃铃、叮铃铃……，随着电话铃声的响起，焦作公司第五供热所接线员拿起电话“喂！你好，这里是热力公司，请问您有什么问题需要帮助解决？”“我家暖气不热，不知道是什么问题，请来帮忙看看什么问题吧！”

随着报修电话的接通，一条来自中海丽江8号楼1122号用户的不热工单随之产生。用户的报修就是命令，接到报修任务工单的维修人员随即马不停蹄到达用户家，对用户家中的暖气设施进行了检查。经检查发现入户流量仅够维持其6组暖气片中的一组，其余5组全是冰凉，按照常规维修思路和方法根本解决不了问题。

本着发现问题就要为用户解决问题的宗旨，维修工赵焜拉来自己的搭档何成科，两人在一起商量问题的解决办法。中海丽江的管网属于开发商自建管网，8号楼的所有单元装置均在用户的地下储藏间，每次想要进入都要通过物业与业主联系以后，才可以维修，无形中给维修工作增加了困难。两人经过合计，用排除法将问题逐一进行排除，整体供暖没有问题，但仍未找到问题的根源，最后决定对单元管网进行泄压，先对单元除污器进行清洗。经过两小时的清洗，两人终于将除污器清洗干净。之后，赵焜对该用户用暖情况进行跟踪回访，发现用户家中并未

达到他所预判的维修效果，

维修工作陷入迷茫和困难之中，然而纵使困难重重，亦当砥砺前行。维修工赵焜便挨家户走访或电话询问整栋楼的情况。通过走访发现8号楼东半边整体用热效果不理想，于是他又背起工具包，寻着整栋楼的管线逐一摸排，最后在一截上翻的单元立管处，发现无排气阀，上翻的管道因为其结构的不合理，不但增加了热量输送的路程，同时极容易在转弯处形成气堵，造成暖气循环不畅，导致供热质量受影响。问题找到了，可改造管道是一项大的工程。此时的他只有一个想法，守护好这一方温暖，让用户用好暖才是最终的目的。于是他二话不说就拉着班长张文涛和组长何成科，大刀阔斧地展开了改造工作，在原单元立管上加装了排气阀，使管道循环产生的气阻得到排放。

其后，他又对8号楼用暖情况进行走访，查看供暖效。此时时间来到了12月2日，随着气温骤降，极端天气随之出现。细心的他在再次走访中发现该栋楼依然存在室内不热的用户。对此他又记挂在心头，又一次排查研讨，拿出维修方案决定拆除过多阻挡流量的单元装置。比之前更严峻的是单元装置所在的储藏间的业主接连几天都联系不上，维修工作一波三折，倔强的赵焜师傅偏不向困难低头，在经过与物业、业主、供热所多



方奔走协调后，终于在12月7日，对8号楼的单元装置进行拆除和改造。8号楼供暖系统终于顺畅循环，而此时也正是极端天气最寒冷的时间，该楼的用户终于迎来了暖冬。至此这件工单也终于画上了完美的句号。

只要努力付出就会有不同的收获，“暖男”赵焜以利他之心，温暖着千家万户。

## 有人温暖世界，我只温暖您

酒泉公司 | 李晓彬



自供暖季开始以来，酒泉公司客服中心始终坚持“首问责任制，以礼貌热情、高效办事”的服务态度，耐心解答用户的每一个问题，消除用户的每一个疑虑。由于公司供暖服务辖区面积广，客服中心每日接听的话务量非常大，最多的时候每天要接听上千通电话。很多用户打进来语气都比较着急，特别是遇到出现设施故障的用户，此时用户焦

急的话语也时刻牵动着客服人员的心，所以他们要在最短的时间内做出反应，确认用户地址，快速派单，做到“即接即办，一次办好”。

随着电话铃声的响起，酒泉公司供热客服中心的接听键被迅速按下，传出一阵清脆而标准的普通话声音。“您好，请问有什么可以帮您？请问您是哪个小区？我帮您查一下……”话务员闵霞就开始了一天中紧张而繁重的工作。

5年的工作岗龄，让她干起工作得心应手，用户提出的任何问题都能对答如流，她亲切的话语，总能让用户感受到家人般的关怀。她既是母亲，也是妻子、更是客服中心不可或缺的一分子，她舍小家为大家，抛下幼小的孩子，克服各种困难，她依然坚守岗

位，履职尽责，接好每一通热线，为保障服务热线的畅通，不知疲惫地每天持续工作10多个小时，毫无怨言坚守在工作的第一线。



张宏飞是今年新入职的一名男话务员，客服每天的超长工作时长让他有点吃不消，时不时用户的谩骂声，让他忍受不了，对自己从事的工作产生了很大的怀疑。某天，他接到了一通来自用户的表扬电话，让他对供暖这个行业有了更深刻的认识，也重新找到

了客服存在的价值，从内心真正接受了客服这份工作，让他有了继续工作的动力。正是这些有声的鼓励，让他以更加饱满的热情、更优质的服务态度投入到这份平凡而又不平凡的工作中，全心全意为用户服务。

客服中心每天都要接听大量的电话，与用户进行沟通。虽然桌面上摆着水杯，但一忙碌起来，有时根本无暇顾及喝水，喉咙干涩难耐是她们工作的常态。然而，当面对某些由于突发情况而情绪激动、言辞激烈的用户时，客服人员总是能够以“换位思考”的方式去理解用户，并用温和的语气去安抚他们的情绪。这种人文关怀和职业素养，让他们成为了供暖服务事业中最重要的一环。

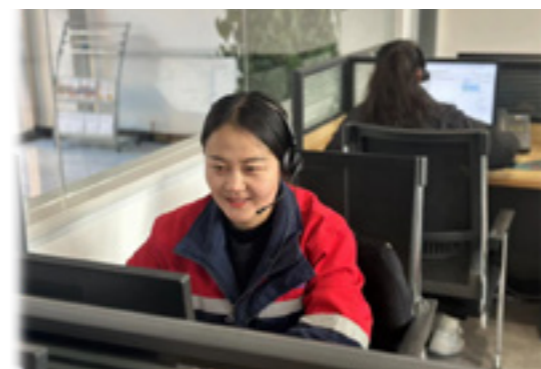
用声音传递温暖，用微笑传递力量，这是客户服务热线同事们的使命。无论是大是小，每个诉求都值得我们用心去倾听和解决，用实际行动回应每一位用户的诉求，确保事事有回应，件件有着落。

## 用心服务，做“温暖守护者”

平凉公司 | 任婷

冬季时节，寒意渐浓，为切实保障热用户安全温暖过冬，做好冬季供暖工作，有这样一群人依旧坚守在自己的岗位上，他们承担着平凉城区14万用户的电话咨询、报修业务。他们守护温暖、微笑服务，践行着“用心服务、慧暖万家”的宗旨，全力做好“幕后”保障工作。

“您好，有什么可以帮您，请讲。”“非常抱歉给您带来不便，我们马上反馈，安排专业师傅上门，请您保持手机畅通。”在供热客户服务中心，此时接听电话的是客服中心的朱文丽，她正在认真接听每一个电话，帮助用户解决问题。1月5日上午，一位家住世纪花园小区的居民来电，反映自己人在



外地出差，家中只有独居老人卧床，现在家里暖气不热，需要工作人员尽快上门查看一下。朱文丽一边安抚用户的情绪，一边熟练地在电脑上输入信息，不到一分钟，电脑上显示派单成功，为了保证片区暖管家可以第一时间赶到这位独居老人家中，同时拨打了暖管家的电话，详细叙述了这户的实际状况，不到一个小时片区暖管家上门帮助用户解决了不热问题，得到片区服务人员的答复后立马拨通了远在外地的用户手机向用户说明了情况，在出差回来后用户第一时间到我公司营业网点缴清本年度的采暖费用。真正实现了“一站式”闭环模式，“管家式”暖心服务。朱文丽在用户服务工作中总结出了“16字服务方法”：积极主动、热情耐心、细致周到、不厌其烦。

为发挥好“传帮带”作用，在新员工入职后便开展“以老带新”活动，朱文丽充分发挥了骨干员工的引领作用，帮助新员工快速提升业务技能，加快能力培养与综合素质的提升，她结合自身从事客服工作的三年经验，向新员工传授工作经验、应对各类用户的技巧、与人沟通的方式方法等内容，在工作中引领新进员工不断成长进步，她所带的业务人员不到一个礼拜便可以单独值勤，日接线量可达160余通，遥遥领先于其他人员。作为骨干力量，除了负责自己的手头工作，还协助主管完成各项大小事务，有时埋头一干就是几个小时，在大家的催促下才不舍地离开工作岗位，她常说：“我们被社会需要，被用户需要，我们在用自己的方式贡献着自己的一份力量，实现着自身的价值，我们一直都在坚持做这个城市里温暖的守护人。”

因为热爱，我们日夜奋战，全力以赴，秉承“慧暖万家”的暖家使命，用自己专业的服务和严谨负责的态度为用户提供优质服务。“辛苦我一人，温暖千万家”是我们对于供热事业的赤诚。把工作落到实处，用行动诠释自己的价值，时刻为用户提供暖心服务，服务无止境，用户满意是目标。我们将持续提升供热服务质效。



## 以演促训 以练备战 ——公司生产技术部开展管网泄漏应急演练

吴忠公司 | 吴超

为切实做好供热突发事件应急管理工  
作，提高供热应急处置能力，强化公司各  
部门应急联动与协作，最大限度减少突  
发事件造成的损害和影响，有力保障供  
暖工作安全稳定运行，2023年12月8  
日，公司生产技术部组织开展2023—  
2024供热季供热管网泄漏应急演练。

本次演练以世纪大道与利华街交叉路  
口DN600一次网井室有大量蒸汽冒出，  
并伴有高温水涌出为事故背景组织开  
展演练。演练中，管网巡检人员在巡  
检过程中发现异常及时汇报，生产技  
术部立即启动应急预案，执行相关隔  
离措施，组织人员开展应急处理。

本次应急演练，通过线下场景模拟与  
实战相结合的方式，在现场指挥的组织  
协调下，

依照应急预案的规定程序，所有参演  
人员精准分析研判。在处理事故过程  
中，应急演练人员严肃认真、配合默  
契、处理果断，严格把控事故处理过  
程中的关键点，充分检验了应急报  
告、安全防护、信息沟通、善后处  
置等应急处置工作的专业性。

演练结束后，副总经理郑泽雄对应急  
演练进行了总结分析，要求公司各部  
门充分认识应急演练的重要性和必要  
性，优化演练中的薄弱环节，谨记  
“演练即实战”，为安全供热打下坚  
实的基础，确保今冬供暖安全平稳运  
行。公司党总支书记/常务副经理张  
宝军、市城投公司安监部副部长王  
诗尧参加此次活动。



## 河津公司组织开展供热事故应急演练活动

河津公司 | 李波



为进一步提升供热突发事件的应急处置  
能力，最大限度预防和减少事故损失，确  
保供热安全、稳定运行，11月3日上午  
8时，河津公司在河津市承丰和园西  
门口组织开展2023-2024采暖季供  
热事故应急演练活动，本次应急演练  
由公司总工程师刘呈润担任总指挥，  
副总经理韩志国、刘宇锋任副总指  
挥，总经理助理胡斌亮、王涛任现  
场指挥，公司70余人参加，活动邀  
请河津市承丰和园物

业公司领导及小区业主代表观摩演  
练。

“我宣布，中寰环慧（河津）节能热  
力有限公司供热事故应急演练现在开  
始”上午8点整，随着应急指挥部总  
指挥刘呈润一声令下，此次演练活动  
正式拉开序幕。

本次演练从实战出发，模拟冬季运  
行期供热管网泄漏事故。在预设事  
件发生后，公司立即启动供热运行  
应急预案一级响应，公司应急指挥  
领导小组按照事发地各供热所辖

区远近情况，制定供热抢修方案，任命各供热所分别为警戒组、有限空间作业组、路面开挖组、排水作业组、切割焊接组，各应急小组迅速集结、领命出战，有效组织抢修物资和工程机械，分别进行现场警戒、关闭一网支线阀门、人工配合机械路面开挖、积水抽排、管道切割焊接等作业，通过各应急小组相互配合，协同作业，一次管网泄漏点抢修完毕，经过1个小时注水打压工作，确认维修完成，恢复系统正常供热，管网泄漏事故演练结束。

演练结束后，中环寰慧（天津）节能热力有限公司应急总指挥刘呈润对演练进行了总结点评，他首先对前来参加观摩的天津市承丰和园物业公司和业主代表对本次事故应急演练的大力支持表示诚挚的感谢。紧接着

他表示本次应急演练以实战为基础，按照“快速反应、迅速抢修、相互配合、统一指挥、有效处置”的原则，组织周密有序，应对措施到位，检验了供热事故应急抢修预案的可行性和可操作性，体现了各抢险组在应对处理突发事件的能力上“快、准、稳”，达到了锻炼队伍、磨合机制的目的和预期演练效果。同时指出本次演练也存在一些问题和薄弱环节，要针对演练中暴露出的问题和薄弱环节认真总结，找出不足，查缺补漏，总结经验，指导实践，完善应急预案体系，切实提高整体的应对能力。

最后刘呈润总强调：公司各部门、供热所要以此事故演练为契机，持续提升供热应急处置能力建设，真正把安全工作做好、做实，确保今冬供热工作顺利、平稳进行。



## 坚守供暖“初心” 担当温暖“使命”

平凉公司 | 张芸芸

公司积极贯彻落实“供好热、服好务”的工作指导思想，进一步完善和提升服务管理水平，努力改善供热服务质量，树立“以客户为中心，坚持服务至上”的供热服务宗旨，着力打造“慧暖万家”服务品牌。切实坚守供暖“初心”，担当温暖“使命”。

### ● 共爱一座城、共守一个家

寒潮来袭，气温骤降。平凉热力公司全体员工面对寒潮“大考”，积极发挥战斗堡垒作用和先锋模范作用，迎难而上、冲锋在

前，全力以赴奋战在防寒抗冻一线，用“有温度”的行动诠释了什么叫“保供暖、保民生”。2023年12月中旬以来为期10多天的突然大降温，温度一度降至零下16度左右，导致供热系统已处于极限运行状态，正面临前所未有的压力，进而引起客服工单暴增，面对严峻的气候环境公司全员上下一心共同面对，一网调温、换热站巡查、一网管线巡查，入户维修，坚决杜绝安全隐患存在，保证管网安全运行。

供暖工作是民生工程、民心工程，当寒潮来袭，室温不达标情况下，面对情绪激动的热用户，我们只能加强学习政策、了解极寒气候下室温不能保证的案例，耐心解决群众供暖问题，努力提高供热质量和群众满意度，全力保障人民群众安全温暖过冬。目前，我公司已入户回访300余户热用户，为200余户解决了用热问题，“访民问暖”活动也将持续进行，为每一个热用户家庭切实解决用暖问题。

### ● 服务周到细微，供暖管家暖心服务

“太感谢买师傅了，因为他上门处理及时，现在家里的暖气已经恢复正常了！”11月8日下午，家住新润花园小区的热用户来到供热一所服务中心，赠与一幅写着“心系供暖，服务为民”的锦旗。

11月8日下午，正在巡线路上的供热



一所暖管家买虎东接到新润花园热用户暖气不热的报修工单后，第一时间联系该用户约定入户服务时间。经全面仔细地排查，发现导致暖气不热的原因是用户室内暖气管道憋气。在发现问题后立马进行排气处理，不一会儿用户的暖气恢复正常，家里也热了起来。老先生对我们的暖管家表达了感激之情，也对我们暖管家专业的业务技能和快速有效的工作处理方式表示肯定。

多年来，甘肃红太阳热力有限公司始终高度重视用户服务，致力于持续提升供热服务能力和服务质量，2023年供暖季以来，

一面面锦旗、一封封表扬信、一通通表扬电话源源不断地送到供热公司，饱含了用户的深情的赞誉与感谢，无不凝聚着供热人数九寒天斗霜侵，三更五鼓勤劳作，辛苦我一人，温暖千万家的赤诚之心。甘肃红太阳热力有限公司也将主动靠前服务，进一步提升服务水平，提高供热质量，把工作落到实处，用行动书写初心与使命，为用户提供“全心、全意、全时”的供暖管家服务，用优质服务把温暖输送到了千家万户，暖心服务直達了民心。

## 举一反三 狠抓安全

南宫公司 | 陈琳

“2023年11月9日17时，山东省菏泽市发生供热设施检修安全事故，造成4名作业人员死亡。经初步调查，该事故原因为作业人员违反作业程序，未经通风盲目下井，吸入有毒气体导致昏迷，井外人员施救不当，导致人员伤亡扩大。”这则新闻在网络上不停地播报，也是为供热行业敲响警钟。为深刻汲取事故教训，南宫公司员工组织召开供热安全会议，全体员工进行反思与学习。

在本次会议上主要是通过安全责任制，安全生产管理制度以及有限空间操作规范等几个方面来强调如何确保一线员工的安全、热源厂的安全以及各部门的安全。首先是在安全责任制的方面，详细而又明确地规定了每个岗位的安全职责，大到总经理（主要负

责人），小到各个部门，以及到门卫师傅的安全生产职责，这样的分工能很清楚地让我们知道自己的岗位安全职责。毕竟我们是一个大集体，因此安全生产人人有责，公司的各位员工都必须在自己的岗位上认真履行各自的安全责任，实现全员生产安全生产责任制。

其次是对有限空间作业安全管理、预防和控制中毒窒息等生产安全事故发生进行演示，强调以下三点：1. 在事故发生造成安全人员受伤时，正压式呼吸器和心肺复苏的操作方法是安全演练的重要部分。在突发事故的第一现场，尽快对伤者进行心肺复苏和现场急救，就有可能挽救一个生命；2. 监护及作业人员应严格执行“先检测、后作业”

的原则，未经检测合格，严禁作业人员进入有限空间。检测指标包括氧浓度值、易燃易爆物质浓度值、有毒气体浓度值等。作业人员打开井盖后自然通风30分钟，然后进行检测。实施检测时，检测人员应处于安全环境，做好检测记录，进行多次检测，检测合格后方可申请进入作业。如不合格应进行强制通风，直至检测合格；3. 作业人员穿戴好防护用品，通过安全梯等安全辅助工具进入阀门内，随身携带便携式其他检测仪，如有报警或发现数据异常及时停止作业、迅速撤离；监护人员实时监测有限空间内气体情

况，随时与作业人员保持联络，并负责应急救援不得离岗。当完成作业后，作业负责人须清点人数和设备，确保人员和设备全部撤离作业现场，才可关闭有限空间出入口。最后，须撤掉警戒设施，清理作业周边环境后安全撤离现场。

在安全的问题上，来不得半点麻痹和侥幸，在安全的问题上，我们必须防范在先、警惕在前，必须要警于思，合于规、慎于行；必须树立高度的安全意识，人人讲安全，时时讲安全，事事讲安全；必须要筑起思想、行为和生命的安全长城。





# 党建引领

PARTY CONSTRUCTION LEADS THE WAY

- ◆ 把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想不断引向深入
- ◆ 深入开展主题教育 切身感悟思想伟力
- ◆ “学思想、强党性、重实践、建新功”主题党日活动

## 把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想不断引向深入

壮阔征程，旗帜引领方向；伟大事业，思想凝聚力量。

2024年2月4日，学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育总结会议在北京召开。会议传达了习近平总书记日前在主持中央政治局会议审议主题教育总结报告和关于巩固拓展主题教育成果的意见时发表的重要讲话，对学习贯彻讲话精神作出部署。

在重要讲话中，习近平总书记指出，主题教育启动以来，全党紧扣“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，聚焦主题主线，明确目标任务，突出以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干，与做好开局之年工作紧密结合，特别是着力解决制约高质量发展问题、群众急难愁盼问题、党的建设突出问题，达到预期目的，取得明显成效；强调要巩固拓展主题教育成果，抓好意见落实，形成长效机制，并提出“五个持续”的明确要求。

党的二十大报告指出，“从现在起，中国共产党的中心任务就是团结带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴”。面对加速演进的百年变局，要更好肩负起新时代新征程党的使

命任务，推进中国式现代化这项前无古人的开创性事业，唯有坚持以科学理论武装，才能坚定信念信仰、牢牢掌握历史主动；唯有凝聚在真理的旗帜下，才能不惧惊涛骇浪，保持定力勇毅前行。按照党中央的部署，从2023年4月起，一场正当其时、正当其势的理论大学习、思想大武装——学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，在全党如火如荼开展。

近一年来，全党坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，坚决做到“两个维护”的坚定性自觉性有了新提高，思想的伟力进一步激发出干事创业的澎湃动力、旺盛活力，转化为推动高质量发展的生动实践、显著实绩，人民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强，强国建设、民族复兴伟业呈现出勃勃生机、万千气象。

这次主题教育之所以能够取得明显成效，根本在于以习近平同志为核心的党中央的坚强领导，在于习近平总书记亲自谋划、直接领导、全程指导、示范引领。主题教育启动以来，总书记出席主题教育工作会议并作动员部署，主持召开中央政治局常委会会议、中央政治局会议审议相关文件，围绕主题教育主持中央政治局集体学习和专题民主生活会，并多次实地考察调研，对主题教育

提出要求、作出一系列重要论述，为主题教育高质量开展指明了方向、提供了重要遵循。

2023年3月30日，习近平总书记主持召开中央政治局会议，明确主题教育的总要求是“学思想、强党性、重实践、建新功”，根本任务是坚持学思用贯通、知信行统一，把习近平新时代中国特色社会主义思想转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量，使全党始终保持统一的思想、坚定的意志、协调的行动、强大的战斗力，努力在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得实实在在的成效。当天下午，中央政治局就学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想进行第四次集体学习。总书记在主持学习时发表重要讲话，深刻阐发在全党开展主题教育的一系列重大问题，为全党上了一堂生动而深刻的党课。

4月3日，学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议在北京召开，习近平总书记从新时代新征程党和国家事业发展全局的战略高度，深刻阐述开展主题教育的重大意义和目标要求，对主题教育各项工作作出全面部署。

4月10日至13日，主题教育启动后一周，习近平总书记来到改革开放前沿广东考察。4天时间里，在南粤大地，一路把脉问诊、解剖麻雀，为全党深入开展调查研究作出表率。在这次考察中，总书记强调，“以学铸魂”就是要“做好学习贯彻新时代中国特色社会主义思想的深化、内化、转化工作，从思想上正本清源、固本培元，筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵”，要求全党坚定理想信念，铸牢对党忠诚，站稳人民立场。

5月17日，在西安听取陕西省委和省政府工作汇报时，习近平总书记强调，“以学增智”就是要“从党的科学理论中悟规律、明方向、学方法、增智慧，把看家本领、兴党本领、强国本领学到手”，要求全党提升

政治能力、思维能力、实践能力。

6月7日至8日，在内蒙古考察期间，习近平总书记强调，“以学正风”就是要“坚持目标导向和问题导向相结合、学查改相贯通，对标党风要求找差距、对表党性要求查根源、对照党纪要求明举措，增强检视整改实效”，要求全党大兴务实之风，弘扬清廉之风，养成俭朴之风。

7月5日至7日，在江苏考察期间，习近平总书记强调，“以学促干”就是要“坚持学思用贯通、知信行统一，匡正干的导向，增强干的动力，形成干的合力”，要求全党树牢造福人民的政绩观，鼓足干事创业的精气神，形成狠抓落实的好局面。

7月25日至27日，在四川考察期间，习近平总书记指出，要对主题教育的实效进行科学、客观评估，并提出评估的重要标准：特别要求“对形式主义、官僚主义的东西来一次检视，分析根源，对症下药，切实改出实效”。

8月30日，习近平总书记主持召开中央政治局常委会会议，充分肯定第一批主题教育成果，对第二批主题教育提出“更加注重理论武装、更加注重分类指导、更加注重强基固本、更加注重统筹协调、更加注重领导指导”的明确要求。

9月6日至8日，在黑龙江考察期间，习近平总书记强调，要注重抓好第一批、第二批主题教育的衔接联动。针对第二批主题教育参加单位人员范围广、类型多、数量大等情况，强调“坚持科学谋划、统筹安排、分类指导，确保取得实效”。

10月10日至13日，在江西考察期间，习近平总书记强调，要把实的要求贯穿主题教育全过程，“实实在在抓好理论学习和调查研究，实实在在检视整改突出问题，实实在在办好惠民利民实事，用实干推动发展、取信于民”。

11月28日至12月2日，在上海考察期间，习近平总书记强调，“要坚持标准不降、劲头不松，把主题教育同各方面工作结合起来，做到两手抓、两不误、两促进”。

12月14日至15日，在广西考察期间，习近平总书记强调，“要善始善终，建立健全以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干的长效机制”。

12月21日至22日，中央政治局召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题民主生活会。习近平总书记指出，这次主题教育主题主线突出，目标任务明确，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上取得了明显成效，要求中央政治局带头巩固拓展主题教育成果，建立长效机制，加强自身建设，在全党发挥示范带头作用。

2024年2月1日至2日，农历甲辰年春节前夕，习近平总书记赴天津看望慰问基层干部群众。时值主题教育即将收官，总书记谆谆嘱咐：“要健全长效机制，巩固拓展主题教育成果，引导党员干部持续深入学习党的创新理论。”

心之所向、行之所至，念兹在兹、自始至终。

习近平总书记作出的一项项科学部署、一次次精准指导、一场场身先示范，从理论与实践的结合上深刻回答了“为什么学、学什么、怎么学、学出什么效果”等一系列重大问题，推动全党将主题教育不断引向深入。广大党员、干部闻令而动、听令而行，把自己的思想摆进去、把工作摆进去、把职责摆进去，坚持学思用贯通、知信行统一，更加真切感悟到党的创新理论的真理力量和实践伟力。这次主题教育为新时代开展党内集中教育积累了新经验，主要包括坚持把理论学习贯穿始终、突出问题导向、服务中心任务、力戒形式主义、以上率下示范引领等，要注重

意总结好、运用好。

学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想是一个纵深推进、不断深化的过程，必须持之以恒深学细悟、真信笃行。要持续加强理论武装，教育引导党员干部通过坚持学习党的创新理论，悟规律、明方向、学方法、增智慧，固本培元、凝心铸魂，进一步打牢党的团结统一的思想基础。要持续推动解决问题，继续抓好整改整治、建章立制，让人民群众切实感受到解决问题的实际成效，让人民群众有获得感。要持续改进作风，落实“四下基层”，坚持和发展新时代“枫桥经验”，走好新时代群众路线，纠治形式主义、官僚主义，切实抓好整治形式主义为基层减负工作。要大兴务实之风、清廉之风、俭朴之风，发扬自我革命精神，在全党组织开展好集中性纪律教育。要持续夯实基层基础，推进以党建引领基层治理，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，推进基层治理体系和治理能力现代化。要持续抓好落实，树牢正确政绩观，坚持问题导向，实事求是、因地制宜，重实干、做实功、求实效，更好将主题教育成果转化为推动高质量发展的成效。各级党委（党组）要把巩固拓展主题教育成果作为重大政治任务，扛起主体责任，不折不扣抓好落实。

理论创新没有终点，理论武装永无止境。新征程上，全党要紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，在新的赶考之路上书写出不负时代、不负人民的优异答卷！

## 深入开展主题教育 切身感悟思想伟力

吴忠公司 | 马静

为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走深走实，助力实现2023-2024年供热工作在稳扎稳打中实现飞跃，2023年11月24日，在中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司党总支的精心组织下，公司全体党员、积极分子和递交入党申请书人员怀着激动的心情，来到吴忠市利通区金花园A区社区和兰花芬芳志愿服务中心进行学习参观。

2020年6月，习近平总书记来到这里

并发表了重要讲话。今天，公司党总支组织全体党员“沿着总书记的足迹，感悟思想伟力”，“学习身边榜样，汲取奋进力量”，以更加饱满的热情做好2023-2024年冬季供热工作，公司全体员工也将把“供好热、服务好”真正落实到行动中，时刻将群众的冷暖挂在心上，用供热人的光和热让这个冬天不再寒冷，使供热这支队伍因为每一位“燎原星火”而蓬勃广阔。



## 中环寰慧(吴忠)公司第三党支部开展

### 《学思想、强党性、重实践、建新功》主题党日活动的

吴忠公司 | 马钰

为了深入推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，夯实“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，

第三党支部于10月27日组织开展了支部主题党日暨支部书记讲党课活动。

## 重温入党誓词

在支部书记眭勇同志的带领下，支部全体党员面对着鲜红的党旗、举起右拳，铿锵有力地进行宣誓——“我志愿加入中国共产党，拥护党的纲领，遵守党的章程，履行党员义务……”，通过宣誓仪式，党员们又一

次重温了入党时立下的铮铮誓言，在铿锵有力的誓词中回望入党初心，坚定矢志不渝听党话、跟党走初心使命，进一步履行好党员义务。



### 集中学习

党支部书记睦勇同志带领支部党员认真学习习近平总书记在学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议上的讲话、《中国共产党章程》及《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》等学

习内容。深刻解读了“以学增智”的丰富内涵，即在学习习近平新时代中国特色社会主义思想中提升政治能力，提升思维能力，提升实践能力。



### 诵读党章表心声

逐条对《党章》进行诵读，强化党员对党性修养、理想信念、宗旨意识的再认识，激发每名党员学习党章的热情，深刻理解和把握作为一名共产党员应当坚守的职责和使

命，把党章的规定要求内化于心，外化于行，并把它贯彻到供热服务工作中，以实际行动体现对党忠诚的铮铮誓言。

### 党支部书记讲党课

党支部书记睦勇同志以《学党章、强思想、践行动》为主题为支部党员讲党课，结合工作实际和具体事例，重点对党的二十大党章修改的主要内容及深入学习党章，增强党性修养等方面进行详细解读，引导支部党员自觉遵守党章、贯彻党章、维护党章，强

化宗旨意识、践行党员责任。作为党员应该比普通群众站位更高、眼界更宽，在实际工作中充分发挥先锋模范作用，全力以赴使本季度供热进入平稳状态，加强供热服务，提高供热质量。确保供热工作进行顺利，让老百姓温暖过冬。

### 开展交流研讨，分享学习感悟

党员分享《党章》学习感悟。一致认为学习党章不是一蹴而就，而是长期坚持反复学习的过程。要做到内化于心外化于行，把思想和行动都统一到党章上来。自觉按照党章要求强化党性观念，牢记党员身份，明确

党员义务，把学习党章同供热服务工作实际结合起来，做到学以致用，用以促学，紧紧围绕中心工作，诠释热力人的责任和担当，齐心协力，做好冬季供热服务保障工作，让城区百姓过一个温暖的冬天。



### 志愿服务活动

组织党员到共建社区开展志愿服务活动，为居民清理小区死角垃圾，对小区进行清扫与美化。实地走访小区反馈的不热户，对小区用户宣传供热基本常识、了解用户需求，安排随行维修人员现场进行维修解决部分区域暖气不热问题，切实为民办实事、做到供好热、服好务。

服务解难题，想用户之所想、急用户之所急、盼用户之所盼，把暖心服务传递到用户家中。全力以赴做好今冬供暖工作，让政府放心、让百姓满意。

通过此次支部主题党日活动的开展，进一步加深了支部党员对新修订《党章》的认识和理解。全体党员纷纷表示，在新征程上，要深刻领悟党的二十大精神内涵，不断提高政治站位，自觉把党章各项规定落实到行动上、以滚石上山的劲头，爬坡过坎的勇气加强作风建设，练就过硬作风，切实做好为民



## 学习新党章 奋进新征程

宣化公司 | 宋彩翎



公司 16 名党员参加此次活动

支部书记带领支部党员对党章修改部分、新党章的重要意义等内容进行认真学习领会，每名党员依次领读党章中的章节，逐条逐句通读党章。

随后，党员们在通读、精读、解读新党章内容的基础上，组织开展座谈会，支部全体党员积极发言，分享学习新党章的体会。

党支部书记闫勇强调，党员要认真学习



党章、严格遵守党章、切实贯彻党章、坚决维护党章，牢固树立党章意识，做“忠诚干净担当”的合格党员。要充分运用集体学习和个人自学相结合，线上与线下学习相结合，原原本本学、反反复复学，做到知其然，而且要联系实际学、深入思考学，做到知其所以然，做到学而懂、学而信、学而用，用来指导实践，推动工作开展。

党员同志们一致表示，要深刻领会新党章的精神实质和实践要求，不断提高贯彻党章的能力和水平，把党章各项规定落实到行动上、落实到本职供热工作事业中，以更加坚定的理想信念和必胜的信心勇气，在实现第二个百年奋斗目标、实现中华民族伟大复兴中国梦的新征程上，踔厉奋发、勇毅前行，为守护蓝天净土 温暖千家万户而不懈奋斗。



## 党建引领齐发力 为民解忧加码力

张掖公司 | 王世鹏



为进一步加强提升供热服务水平，2023年11月24日下午，中环寰慧（张掖）节能热力有限公司第一供热服务所组织召开“党建引领齐发力，为民解忧加码力”为主题的座谈会。东街街道金安苑社区陈书记、李主任，区人大代表黄主任，金安物业成经理、金主任及东辰瑞景物业张总，供热所负责人等参加座谈。

会上，第一供热服务所所长贺志东就所部发展概况、供热运行和服务等情况做了详细介绍，并带领大家观看了所部宣传片。随后，参会代表各抒己见、畅所欲言，对所部的供热工作给予充分肯定和高度评价。会议双方就供热管道老化、维修及时率、改造施工工作细致化、供热温度平稳性、服务热线宣传张贴、供热知识宣传普及、密切协作配合等群众集中反映问题进行了深入沟通交流。还结合自身实际，提出了建立常态化沟通机制、拓展用户诉求渠道、强化弱势群体

扶持力度等意见和建议 10 余条。

第一供热服务所所长贺志东对社区、各物业长期以来的信任和支持表示了衷心的感谢，并表示将针对提出的意见和建议，认真落实解决措施，积极拓展用户服务渠道，切实解决用户在用热过程中遇到的各种问题，努力提升供热服务水平。所部已于十月中旬建立所部人员与社区领导、网格员及物业公司负责人微信联络消息群，进一步加强与社区、物业间信息互通共享，确保用户各类供热问题得到及时有效解决，切实做到件件有回应、事事有着落、人人有答复。

目前，金安苑部分区域楼宇未进行分户改造，房屋建筑房龄较长，同时，存在供热设施老化、私改室内设施严重等现象。所部下一步将高度重视此类问题，全面推进，着力重点突破。在解决问题上再用力，结合上一供暖季运行情况和“访民问暖”工作中发现的问题，制定整改计划，确保供热设施设备应检尽检，应修尽修。

最后，第一供热服务所所长带领大家参观了金安苑 3# 换热站，让大家对热交换的工作原理和设备有了直观的印象。

通过此次座谈会，进一步畅通了所部与用户之间的沟通渠道。所部将结合“慧暖万家”服务品牌活动的推广，不断加强与用户间的沟通交流，深化与社区、物业间的协作，强化服务措施，优化服务作风，提升服务质量，让供热服务工作再上一个新台阶。

## 党建引领航帆劲 高质量发展谱新篇

——记中电寰慧张家口热力有限公司党支部

宣化公司 | 宋彩翎



中电寰慧张家口热力有限公司党支部成立于2016年10月20日,目前共有党员22名。2023年党支部在上级党委的正确领导下,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的二十大精神,紧紧围绕公司中心工作,不断加强党支部建设,充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,为公司的发展提供了坚强的政

治保障。

公司党支部自成立以来,先后获得2018年度区级“双强六好”优秀非公企业党组织、千企帮千村,精准扶贫行动优秀贡献奖、全市非公领域“扛红旗、当先锋”专项行动优秀党组书记奖、2023年成功晋级为“五星级”党组织。在党支部书记闫勇的带领下,党建工作坚持“四步走”原则,即

“强化组织建设 强化制度建设 强化运行规范 强化阵地建设”,积极推进“党建+”建设理念,坚持党建与业务融合发展,用党建“一面旗”引领公司“一盘棋”,按下了发展“快捷键”,跑出了发展“加速度”。

在党支部建设过程中,公司严格按照党章规定,按时进行支部换届选举,确保党支部班子健全、结构合理。同时,注重加强支部班子成员的培训学习,提高履职能力。完善了“三会一课”、民主评议、党员发展等制度,确保党支部工作有章可循、规范运行。不仅如此,党支部还按照“六有”标准,建设了规范化的党员活动室,为党员学习、活动提供了良好的环境。

不忘初心,砥砺前行!中电寰慧党支部全体党员,积极参加党史学习和培训,把党史学习教育的精神力量淬炼成发展动力,进一步提高思想认识,切实担负起使命,先后组织开展了“传承百年党史 缅怀革命先烈”、“党旗下我与公司共成长”主题演讲、“中国梦 寰慧情”庆祝建党100周年文艺汇演等形式多样、内容丰富的党史教育、庆祝活动,将党建工作转化为推进企业发展的动力,提高了党员的服务意识和责任意识。除此之外,闫勇书记还带领全体党员组织党员深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大精神等,不断提高党员的

政治觉悟和理论水平,通过集中学习、个人自学、线上学习等多种方式,丰富学习内容,增强学习效果。

日常工作中,党支部通过设立党员示范岗、开展岗位练兵等活动,引导党员在工作中发挥先锋模范作用,促进了公司业务的发展,以党建为引领,提升供热服务质量,确保广大用户温暖过冬是我们不变的初心,公司全体党员将做到“哪里有需要,哪里有困难,哪里就能看到党员的身影”,时刻发挥党员的示范带头作用。

筑梦新征程,用奋斗绘就宏伟蓝图。中电寰慧张家口热力有限公司党支部将树牢“四个意识”,坚定“四个自信”,坚决做到“两个维护”,广大党员也将积极履行党员的义务,在企业中发挥模范的先锋模范作用,增强企业的战斗力,严格落实党风廉政建设责任制,加强对重点领域和关键环节的监督,营造了风清气正的工作环境。

展望未来,公司党支部将继续坚持党的领导,紧密围绕党的中心任务开展工作,以更加饱满的热情、更加务实的作风、更加创新的思路,为实现党的各项事业目标而努力奋斗。我们坚信,在党的领导下,公司党支部一定能够不断开创党建工作新局面,为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献。



# 践行责任

PRACTICE RESPONSIBILITY

酒泉公司 - 马雪娇 摄

- ◆ 民生无小事，访民暖人心
- ◆ 维修自来水管 疏解群众烦忧

## “民生无小事 访民暖人心” —吴忠公司党总支开展“访民问暖保供热”活动

吴忠公司 | 马静

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步推进主题教育走深走实，切实解决供热采暖过程中的突出问题，中环寰慧（吴忠）节能热力有限公司党总支于2023年10月28日至31日集中组织开展“访民问暖保供热”实践活动，全面排查用户用暖情况，主动倾听用户心声，确保居民温暖过冬。

为此，公司党总支成立“访民问暖保供热”工作领导小组、办公室及工作组负责此次工作的组织、督导、协调工作。下属各支部班子成员全面分工，全体党员深入各供热服务中心开展工作。各供热服务中心提前召开会议进行动员部署，重点结合2022-2023年度供热期内工单派发数量、用户来电、来访，以及网络和媒体等渠道反映的供热问题，对所辖供热范围内的用户进行走访、排查。

在走访过程中，工作人员认真排查暖气管道是否存在供回水异常、管道老化和跑冒滴漏等问题，第一时间对不热的供暖设施进

行排气、检修，对用户诉求、意见建议和用热矛盾等问题进行详细登记。同时，重点对辖区内的空巢、独居老人家中的水、电、暖、气等设施进行全面检查，叮嘱老人一定要注意日常用热安全，并细致的在老人房间醒目处留下供热服务24小时热线电话，告知他们遇到任何用暖问题，都可以第一时间联系供热公司。

此次“访民问暖保供热”工作，是深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，扎实推进“为民办实事”实践活动的具体行动和真实体现。公司党总支将坚持以党建引领保供热，畅通居民反映问题渠道，持续关注居民用暖情况，走好群众“温暖”路线，切实将“访民问暖保供热”工作持续升华为“问暖于民、问需于民”的现实蓝图，努力提升公司在用户心目中的“温暖”印象，进一步增强市民在用暖过程中的获得感、幸福感和安全感。



## 维修自来水管 疏解群众烦忧

张掖公司 | 王世鹏

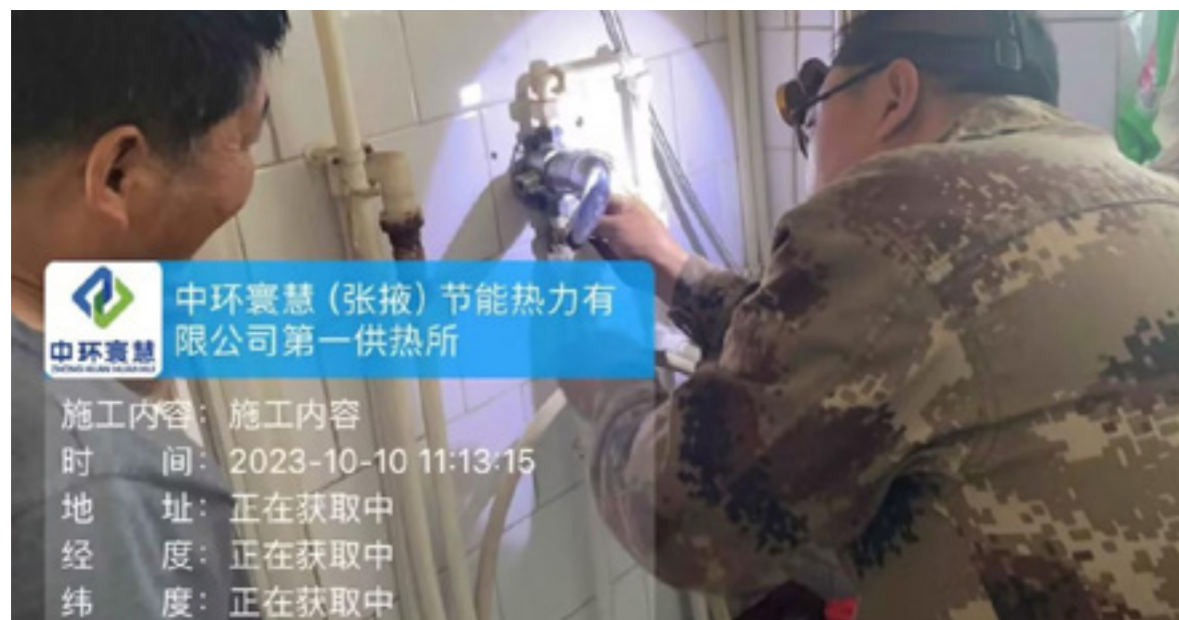
楼上漏水，楼下遭殃，因房屋漏水引发的邻里纠纷在生活中屡见不鲜。自开展“慧暖万家”服务品牌建设工作以来，第一供热服务所工作人员多次主动上门帮助用户处理一系列漏水问题，得到了广大居民用户的好评。

10月10日的早晨，第一供热服务所片区李海正对水堪院小区3#1-102室进行开暖接管工作，正当离开时，一名用户急匆匆的从楼上跑下来，看到李海师傅后便说自己家中自来水管漏水了，经询问，得知，用户家中水管漏水不止，慌乱中四处求助，碰巧看到身着热力公司工装的李海，就急忙上前：“你是热力公司的职工吧，能到我家帮我修修水管吗？家里没人，我实在不会修，地板都快被泡了...”李海一边安抚用户，一边迅

速带着扳手、管钳等工具上门维修。

经检查，是卫生间自来水阀门出现漏水，原来，该用户家漏水是自来水阀门老化所致，仅仅关闭家中的阀门是不管用的，李师傅随即关闭了楼道里的分户阀门，漏水情况这才停止。李海当即帮助用户维修好了漏水的阀门。

看到被顺利止住的漏水，用户激动的拉住满身被水溅湿的李海并不停的道谢，想要挽留他在家中吃顿饭，可被李海婉言谢绝了，他将个人手机号留给了用户，还叮嘱今后再遇到用水用热的难题可以直接打电话，他会第一时间赶来帮助。朴实的话语，无私的付出，供热人始终不忘初心，坚守一线，用实际行动践行着“以客户为中心，坚持服务至上”的服务理念，把真情融在服务里。



## 危急时刻伸援手 见义勇为真英雄——暖管家相龙车祸现场勇救人

酒泉公司 | 茹丽霞

近日，中环寰慧酒泉公司第二供热服务所暖管家相龙在工作途中路遇一起交通事故，他在危急时刻伸出援手，给受伤的外卖小哥送去了“冬日温暖”，他用热心的服务温暖着人心，用行动传播着正能量。

11月25日晚8时许，暖管家相龙在处理完工单回供热所的路上，遇到一起交通事故，一位快递员在通过红绿灯的时候与一辆越野车相撞，在此危急的情况下，相龙立即停车进行救援。

当时，外卖员躺在路上一动不动，情况十分危急。暖管家相龙立即拨打120急救电话和110报警电话，同时呼吁周围群众，对外卖员进行施救。等120急救人员到达现场

后，相龙又当起了“输液点滴杆”，高举手臂托起输液瓶，帮助医务人员对外卖人员进行现场施救，直到外卖员被抬上救护车，他才默默离去。

多年来，在供热岗位上，他一直秉承着“供好热，服务好”的承诺，为辖区用户带去暖心的服务。暖管家相龙常说：“我在做好本职工作的情况下，最想做一些有意义的事情，对社会尽自己的一份责任”。他的出现让所有人感受到了寰慧暖管家的勇敢和善良，他的行为也激励我们在公众场合遇到紧急情况，不要退缩和怕麻烦，要像暖管家相龙一样用我们的双手，呈现出救援精神，展现出人性光辉的一面。





## 寒冬慰问送温暖 殷殷关怀显真情——开展困难群众温暖过冬走访活动

酒泉公司 | 闫煜

寒潮来临，气温骤降，为切实保障极寒天气下辖区群众用热安全、温暖过冬，进一步提升对广大用户的关爱服务，中环寰慧酒泉公司组织开展“情暖寒冬”主题慰问活动，向辖区困难群众送去温暖的美好祝福。

12月11日下午，在社区领导的陪同下，中环寰慧酒泉公司慰问小组来到第一供热服务所辖区广源小区住户家中，该住户被民政部门认定为事实无人抚养儿童，每月仅靠微薄的最低生活保障费与爷爷奶奶相依为伴。2022年1月，作为家里顶梁柱的爷爷被诊断为胃癌，面对巨额的医药费用，生活再度陷入绝境。公司领导了解到该住户的特殊情况后，第一时间安排慰问小组前往该住户家，并送去了米面油等生活物品和慰问金，叮嘱

他们要注意保重身体，不要向困难低头，并衷心地祝福他们身体健康、平安幸福。该住户收到慰问金后，激动地表示：非常感谢政府和寰慧公司的关怀，谢谢你们在这么寒冷的冬天送来的“温暖”。

雷锋精神，人人可学；奉献爱心，处处可为。走街穿巷，走进的是一个困难用户的心坎：有呼必应，践行的是“为民服务”的宗旨。一直以来，中环寰慧酒泉公司积极开展志愿者服务活动，加强社企联动，建立特殊群体信息库，实时关注他们的生活和用热情况，持续做好困难用户、孤寡老人帮扶慰问工作，为他们打扫卫生，收拾房间，积极践行“送一方温暖，还一片蓝天”的社会责任。



## 扫雪铲冰保出行 供热升温御严寒

张掖公司 | 王世鹏

随着冬季的脚步悄然而至，张掖市被美丽的雪花覆盖。然而，美丽的雪景背后却给人们的出行带来了不小的困扰。为了确保居民的出行安全，中环寰慧（张掖）节能热力有限公司第一供热所迅速行动，组织起扫雪铲冰的队伍。

他们不惧严寒，冲锋在第一线，拿起扫雪铲、铁锹等工具，全力清理道路上的积雪和结冰。他们的努力让道路逐渐恢复了畅通。在这场与冰雪的较量中，第一供热所的工作人员们展现出了高度的责任心和敬业精神，他们用实际行动，守护着每一个人的安全与

温暖。

在寒冷的冬季，供热系统是保障市民温暖舒适的重要设施。为了确保市民能够度过一个温暖的冬天，供热企业全力以赴，加强供热设备的维护和检修，确保设备正常运行。同时，加强对供热管道的巡查，防止管道泄漏等事故发生。此外，企业还根据天气情况及时调整供热温度，确保市民在室内能够享受到温暖舒适的环境。

下一步，张掖公司将继续创新服务方式，以更贴心、更暖心的方式为广大市民是供更优质的服务。





宣化公司 - 陈旸 摄

# 先锋力量

VANGUARD POWER

- ◆ 初心不改 在平凡的岗位上发光发热
- ◆ 坚守抢修第一线 服务大局守初心

## 初心不改 在平凡的岗位上发光发热

平凉公司 | 赵雅洁



在平凉公司供热八所有一位老同志，自2017年入职公司以来，在运维这个普通的岗位上，他把“敬业”当成一种习惯，热爱岗位，用心履职；他把“钻研”当成一种追求，对每一个细节、每一个步骤都精益求精；他把“专注”当成一种态度，心无旁骛、一门心思研究供热，他就是平凉公司供热八所运维员——朱克勤。

朱克勤技术过硬，是供热八所的技能标兵，也是大家心中的全能型大哥，同事遇到解决不了的问题都会第一时间请教他，他也从不推诿，只为能将自己的技术发挥到极致，能更好的服务公司，服务用户。

2023年12月初，中午下班刚回家的朱克勤端起饭碗，就接到同班组马啸的电话，称广成花园B区1号楼2单元管道漏水，维修不了，需要协助。他放下还未动筷子的饭碗迅速直奔抢修现场。经现场查看，是由于入户管道损坏，裁口裁丝滑丝导致阀门无法

稳固安装。老朱脱掉外套，卷起袖子说干就干。他使用套丝机对管道进行重新套丝，安装后依然漏水严重，在反复试验后，最终决定将腐蚀严重的管道截取后重新安装，经过3个小时的作业，最终解决了用户用热问题。像这种只要工作需要，他时刻准备着，经常中午吃不上饭，一干就是一个通宵也成了家常便饭。他时刻严格要求自己，工作严以律己、兢兢业业，哪有急、难的工作他都第一个冲在前面，从不叫苦怕累，受到大家的一致好评。

在公司快速发展的过程中，他顶霜冒雪、一路风雨，上下顾盼、左右相扶，真诚合作、务实工作，作为一名团队的“老大哥”，他敢于担当、勇于奉献，在干好本质工作的同时，经常主动协助同事较好的完成各项工作，并向年轻的同事们分享他的工作经验和工作技巧，在日常工作中践行“共创、共担、共享”的宗旨，协助大家共同快速成长。

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。一个普普通通的热力工人，以不甘平庸的钻研精神，在平凡的岗位上实现着自己的人生价值，书写着新时期热力人的炽热情怀。



## 坚守抢修第一线 服务大局守初心

宣化公司 | 宋彩翎

2023年11月2日晚，第一供热服务所值班人员接到公司调度中心电话，利民城上城B区经过几次升压均无明显变化，需尽快排查问题原因，接到通知的值班人员第一时间向所长汇报。虽然供暖季加班加点已经成为常态，可做为一名热力人，大家依然毫无怨言，立即携带专业设备前往问题小区排查管网问题。



夜晚的宣化气温已经降到了零下，高小兵所长带领检修小组从换热站开始排查，发现换热站内设备并无任何异常。夜越来越深，气温越来越低，虽身着棉衣无法抵御寒冷，他们还是一次又一次掀开阀门井盖进行仔细查看。经过一整晚的排查，并未发现小区主管道出现跑水情况，高小兵所长依据多年供热经验判断，可能存在庭院管网跑水的情况。

次日清晨，高所长第一时间与小区物业

公司取得联系，详细询问现状及小区内管网敷设方式。经了解，该小区暖气多为地沟敷设，且分支管线较多，由于暖气管道补水量大且无明显漏水积水现象，疑似有排水口或有其他未查明供暖管线，为了不影响用户供暖，高所长利用听杆分段监听，摸底排查，特别是对隐蔽处的地沟、暗井逐一查找漏点，最终发现底商暖气管道处存在漏水声音。随后他通知物业公司将地下管沟自来水全部抽空，进入地下管沟后暖管家范文龙发现有两个底商的管道破裂，出现大量跑水。找到问题根源后，高所长耐心的与暖管家协助物业进行维修，解决了跑水问题。

供热服务所是直面群众的重要单元，从供热管网的日常护理、维修，到为用户解决家中的供热问题，都离不开供热所全体员工的共同努力。对于供热所所长高小兵而言，要把供热所工作做好，不仅要在用户看不到的地方做好保障工作，更要主动服务、靠前服务，第一时间了解用户的供热需求，为用户解决问题。面对繁忙的供热工作，高小兵是同事们值得信赖的带头人，他经常说：只有将供好热，服务好践行到实际行动中去，将用户的冷暖放心上，不忘初心，才能得到用户的认可与肯定，才会无愧于热力人的职责。

## 热心服务 让暖流跑赢寒流

平凉公司 | 闫蓉

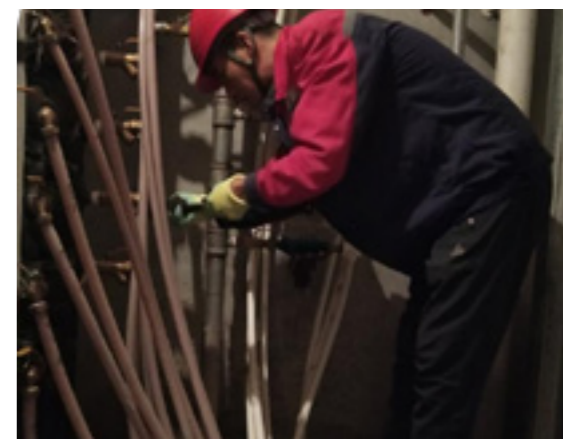
有一群人，他们默默无闻，用辛勤的工作和热情的服务，为千家万户送去温暖。他们穿梭在大街小巷，遇到问题及时处理，保证用户温暖过冬。他们的工作虽然普通平淡，但却以最美的姿态守护一城温暖。用汗水战胜寒冷，用行动诠释责任，用服务暖化人心，他们就是可爱、可敬的“暖管家”。

平凉公司供热三所的暖管家朱学虎，今年是他加入热力公司的第三个年头，通过自己的不断努力，在三年的磨炼中，逐渐成为了所部的中流砥柱。今年寒潮来袭，面对如此恶劣天气，他自信地说：“预料之中，心里有底。”他所管辖区域大部分为老旧小区，楼宇陈旧，供暖设施简陋，且部分管道年久锈蚀，严重影响供热质量，特别是遇上大降温天气，工单量只增不减，且维修难度大。为了确保居民能够在舒适的温度下度过寒冬，他每天24小时在线，随叫随到，时刻关注着供暖设施的运行情况，耐心倾听居民的诉求，对有问题的住户迅速赶往现场进行维修和处理。

前不久，朱学虎在值夜班的时候，晚上十点多接到了金鼎时代公馆1单元热用户的电话，经住户反映，自供暖初期，他家里暖气就不热，但觉得是供暖初期还不稳定，就没在意，直至本次大降温，发现家里温度也极具下降，家里实在太冷了才打了电话。他第一时间上门检查，对用户家中供暖设施进行了检查，判断出由于室内阀门损坏，造成暖气循环不畅，室内温度不佳。在耐心讲解

原因后，朱学虎便积极联系同事领取了所需零件，对损坏阀门进行更换，对管道进行排气，不一会儿，进回水便全部热了起来，最终帮助用户解决了难题，处理结束已经晚上十一点多。第二天他又打去回访电话，得到了“现在暖气正常了”的答复后，这才放下心来。朱学虎为了保障住户能及时解决暖气不热问题，他把自己的联系方式留给用户，主动加入业主群，用户有问题可以直接联系他，第一时间就能帮助解决。让“暖流”跑在寒流前，用悉心服务直抵用户心，枕戈待旦守护着千家万户的温暖，确保管网安全平稳运行，严寒供热服务“不降温”。

简单的工作重复做，重复的工作用心做。在平凡的工作岗位上成就不平凡的事。甘肃红太阳热力有限公司的暖管家已上紧发条，坚守在一线，他们尽职尽责，始终践行岗位职责，铭记供热人的使命，至始至终满腔热情的服务于每一位热用户，用实际行动提供优质供热服务，守护一城温暖。



## 认真工作做表率 用心服务为用户

焦作公司 | 王洪波

韩顺顺，中环寰慧（焦作）节能热力有限公司第六供热所维修组组长。作为一名年轻的片区组长，他入职焦作公司时间并不长，自2016年入职以来，他始终坚持工作即是奉献的原则，勤勤恳恳，任劳任怨，默默奉献，逐步从一个无名的员工成长为一名年轻的维修组长。

2023年对于焦作公司来说是一个变革之年，在打破往年的大锅饭的基础上，今年推行了网格化管理，所有的一线维修服务人员都成为一名网格员，分片包干，责任到人。这对于敢挑重担、善于学习、肯于钻研业务、对各小区情况了如指掌的韩顺顺来说就是如鱼得水，他很快就进入了角色。他所负责的美中城一期小区，管网老化，锈蚀严重，在注水打压的时候就因管网泄露而无法保压。韩顺顺积极与物业沟通，经过协商，物业负责开挖埋地管道，供热所负责维修。由于管网状况非常糟糕，往往修完一处漏点再次打压就会再次出现新的漏点，前前后后一共维修了十余处，物业雇用的挖沟民工都不想干了。为了尽快维修漏点，保证供暖，韩顺顺二话不说操起铁锹自己挖，在他的感召下物业也积极配合进行抢修，极大地缩短了维修时间。

12月3日，这是一个周末。晚上丰泽花园小区管网突然失压，造成整个小区停暖，已经下班在家的韩顺顺在得到值班人员反馈的消息后，二话不说，立即赶到了现场，在公司领导和供热所指导下连夜开始了查漏工作，他们一段管网一段管网、一个阀门井一

个阀门井的逐步翻找，还是没有找到漏点，此时已经夜里2点多了。所里为了确保员工的安全，叫停了查找，安排第二天早上再派人查找。第二天一大早韩顺顺就来到小区，穿上雨衣雨鞋，钻进了狭窄的地下管沟，地下管沟里的积水散发着难闻的臭味，韩顺顺戴着长管呼吸器顺着管沟查找漏点，管沟太小穿着棉袄行动不便，他就穿着秋季工装进行工作，一会就浑身冰凉，出来暖和了一会就又进去继续查找，经过努力终于找到了漏点，抢修后恢复了供暖，用户在旁边看着都非常感动，纷纷表扬这个年轻人真不简单。

作为一名组长，不仅仅要自己做好网格管理，还要帮助组员做好工作，及时补位。韩顺顺每次在巡查自己所属网格换热站的时候也会去看看别的组员的换热站，发现问题及时提醒组员，组员们遇到了困难也会及时给与帮助。

今年焦作公司招聘了几个管培生，考虑到都是年轻人沟通起来比较方便，第六供热所分配的管培生就交给了韩顺顺来带。在工作中韩顺顺从公司制度到各种操作流程以及用户服务等多方面毫无保留的教给管培生，而且带着管培生一起实地操作，让管培生很快就进入了工作状态。

作为一名组长，韩顺顺身先士卒，冲锋在前，作为暖管家，他能站在用户的角度考虑，为用户精心服务，在平凡的岗位上作出了不平凡的业绩。

## 扎根热力 奉献为乐 誓做用户贴心人

酒泉公司 | 闫煜

田光祥同志，现任酒泉公司生产技术部副经理，他工作积极努力，学习钻研劲头足，管理能力强，主动研究解决问题的意识强、办法多，受到了热用户及全公司上下的一致好评，在当地政府中树立了供热所长榜样。

**牢记初心使命，勇于担当作为。**他业务工作和综合管理能力强，身先士卒带领团队作战，在用户、社会及公司上下都树立了极好的榜样，注重团队建设和骨干队伍的培养提升。凡事都严要求、高标准工作，注重加强员工的教育培养和思想引导，在他的带领下，所有员工干工作、处理问题均能“独当一面”，一步步培养成了所长“后备军”。

**精益求精，在工作实践中不断进步。**他积极践行“供好热、服好务”的宗旨，用心做好供热服务，供热质量、服务质量等各项工作在全公司各所中均稳居第一。2022年以来，全所人员强化服务意识，全心全意解

决用户反映的问题，得到了用户的高度评价，整个供暖期投诉问题较少，并收到热用户赠送的锦旗1面，感谢信1封，解决了供不热的疑难杂症，树立了极好的中环寰慧品牌形象。

**用实力说话，打造过硬的专业技术能力。**多措并举，深挖员工潜力。发扬能吃苦、能战斗的顽强作风，所有工作都想在前、做在前，带领团队克服困难，群策群力积极想办法、出点子，他具有强烈的“主人翁”意识和卓越运营意识，在他的管辖区域内，全年从未发生违反停暖规定的问题，未发现网外面积问题，坚决维护公司的利益。

**一分耕耘，一分收获。**田光祥同志将继续秉持对供热事业的热爱，继续发光发热，带领着团队奋勇向前，超越自我，努力取得更加优秀的业绩，用实际行动，续写守护温暖的事业。





# 文化家园

CULTURAL HOME

## 日月开新元 天地又一春

平凉公司 | 李琰琼

星光赶路，踏石留痕。回顾这振奋人心、实现发展的一年，平凉公司积极宣传“用心服务、慧暖万家”的服务理念，秉持“以客户为中心，坚持服务至上”的宗旨，用实际行动诠释“共创、共担、共享”的企业核心价值观，实现“让百姓满意、让政府放心”的服务目标。

这一年，我们践企业使命、担社会之责。鼎力帮扶巩固脱贫攻坚，全心全意助力乡村振兴，为草峰镇潘城村捐赠地膜，以实际行动践行企业担当与责任。情暖六月助力高考，在这炎炎夏日，为高考学子分发饮用水，成立“爱心送考阵线联盟”，全方位为考生保驾护航。开展义务清扫、植树等一系列公益活动，主动承担时代赋予的历史使命，践行企业生态文明理念。

这一年，我们披荆斩棘，以奋进之姿勇毅前行。军训场上我们斗志昂扬、意气风发，团队互助，锐意进取。用军人的精神，诠释坚韧不拔，激发集体荣誉感、凝聚力与战斗力。军训砥砺钢铁意志，奋发向前再创佳绩。

这一年，我们学习革命精神，坚持党建引领。前往平东工委革命遗迹，学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行。烈士陵园缅怀先烈精神，继承先烈遗志，接受党员群众爱国主义教育。举行庆祝中国共产党成立102周年七一主题演讲比赛，凝心聚力跟党走，知行合一建新功。

这一年，我们加强人才梯队建设，持续提升管理效能。供暖前期平凉公司机关全员

组织岗位练兵业务技能培训，包抓楼宇点对点上户解决用户诉求，进行滤网清洗、排气、检查供热设施等服务。我们冬病夏治、技改检修。自供暖季结束，平凉公司便全面开展供暖“冬病夏治”工作，主要包括管网检修、设备调试、安全隐患排查整治等各项供暖准备工作。

冬季供暖是重要的民生工程，也是事关人民群众切身利益的“暖心工程”。为面对气温骤降平凉公司提前准备启动极寒天气应急预案。调度客服中心24小时在线服务，时刻关注着参数变化，畅通用户服务热线，及时回应和解决居民诉求。各供热所加大供热设施设备的巡检，对换热站温度、压力、设备运行等情况进行实时监测，不断提升供热服务水平和保障能力，气温下降，温度不降，确保平凉城区集中供热系统安全平稳运行。

日月开新元，天地又一春。回望2023，我们硕果累累、稳中求进，展望未来，我们与时俱进、满怀豪情。奋斗不息，行之所往必至，为公司高质量发展不懈奋斗。供暖无小事，温暖百姓家，用爱担当，用心供暖。平凉公司为广大群众做好供热服务保障，把“暖流”送至千家万户，让居民欢度新春、温暖团聚。

酒泉公司 - 闫煜 摄

## 风雪热力人 温暖“不断线”

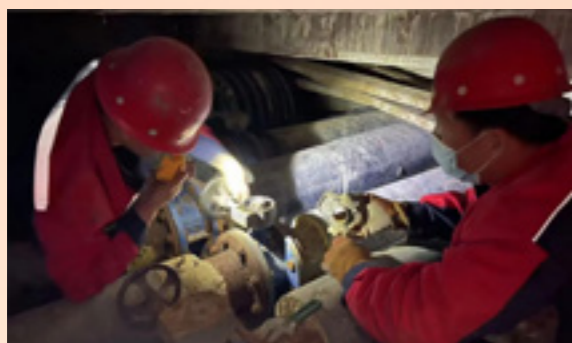
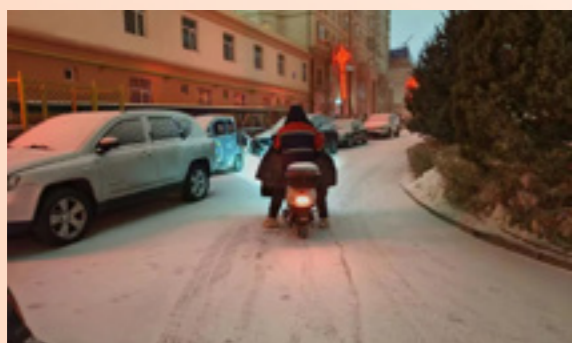
雪至盛，飞漫天  
在冰天雪地里，有那么一群人  
他们不惧冬寒，穿行风雪  
他们的身影成为了苍茫一片中  
唯一的亮色  
为这个寒冬增添了暖意

他们如傲雪寒梅  
心怀炽热，无惧严寒  
从未缺席每一次需要  
只为守护万家温暖！  
致敬每一个风雪夜归人！  
致敬寒冬中坚守奋战的中环寰慧热力人！

## 解锁这个冬天最温暖的感谢

知恩于心、感恩于行  
闪耀的不只有熠熠星光  
还有抢修供热管道迸发的炙热火花  
美丽的不只有漫天飞雪  
还有寒冬深夜里奔波的脚步和身影

中环寰慧集团  
感恩于心，服务于行  
在清洁能源供热道路上  
与您一路同行





## 集中供暖幸福谣

蒙阴公司 | 李元红

寒冬腊月雪皑皑，  
 大街小巷空寂寥。  
 唯有热力一抹蓝，  
 奔走千家万户间。  
 水走管漏勿烦扰，  
 立拨客服人即至。  
 赤膊上阵忙抢修，  
 滴水成冰亦无惧。  
 热流入户情意绵，  
 集中供热幸福传。  
 寰慧热力似暖阳，  
 供暖服务暖心间。



## 热力赞歌

平凉公司 | 李岩

寒冬凛冽，严寒将至，  
 此刻，我们正在为了群众的温暖而努力奋斗，  
 只为了百姓能在打开家门的时刻感受到扑面而来的温暖。  
 排水打压、不畏艰难，只为提前解决问题，  
 下井检修、不怕艰辛，只为供热正常运作，  
 上门排查、不惧艰苦，只为百姓沐浴温暖。  
 这些看似平凡的所作所为，只因工作所需，  
 但，谁又不是在工作中用心去服务大众，  
 谁又不是在服务中解答群众疑惑。  
 酷暑中，我们不惧艰辛，用心排查设施，  
 严寒中，我们顶风前行，按时送去温暖，  
 不论何时，只要有所疑问，我们都会耐心解答，  
 不论何地，只要有所需求，我们都会用心维护。  
 我们深知供暖对于北方城市的重要性，  
 只有耐心、用心、齐心，才能让群众更加暖心，  
 因此我们将竭尽全力满足用户对温暖生活而努力奋斗！



## 拂散冬寒 暖至万家

平凉公司 | 田宝霞

晨曦微露，早上八点的报时钟声悠扬响起，它如同一曲激昂的交响乐，唤醒了沉睡的斗志！在孙治岳总经理的领导下，我们肩负使命，紧盯目标，为冲刺年度经营收费目标，踏上了新的征程。

“奋斗成就梦想，实干铸就伟业。”这不仅仅是一句口号，更是我们心中的信仰。在新一轮的收费奋斗中，我有幸被抽调到供热三所，融入一线，接受锤炼。三所辖区位于老城区中心地带，楼宇陈旧，虽然近几年来在政府的支持下大部分已经分户改造，然而对于居住人口偏多的新湖小区、新城花园、新民花园等，至今还未棚改，供暖设施简陋，部分管道年久锈蚀，严重供热质量，从而拉下了整体的收费率。在与所长刘娜并肩作战的日子里，我见证了她的智慧与坚韧。面对不同的用户，她总能游刃有余，以柔克刚。从供热管理办法到换热站热源输送，她都能宣讲的头头是道。她的每一次工作带动都让我受益匪浅，为我后续的上户收费工作奠定了坚实的基础。

在收费过程中，我们遇到了许多困难和挑战。有些用户对供热费用存在疑虑，有些则因为各种原因拖欠费用。但我们始终坚信，只要用心去沟通、去解释，总会得到用户的理解和支持。虽然身在不同的岗位上，但我们都有着相同的奋斗目标。在供热的战场上，我们并肩冲锋。为了确保每一分钱都颗粒归仓，我们分片分组包干行动，收费员与运维工并肩作战，以结果为导向，以服务为平台，每日定点分布在小区里，上户测温、催费、稽查齐头并进，同步进行，晚上再统一汇报收费成果。

此次收费工作，我有幸与朱学虎大哥分到了一组。他细心又负责，总是全力以赴。有一次，遇到一位家住柳湖乡政府小区顶楼的困难用户，家中暖气循环不畅。朱大哥不辞辛劳，亲自排查问题，顶着满头大汗更换锈死的排气阀，他的细心与关爱深深打动了用户。第二天，这位用户便交清了所有费用。这不仅是他的光辉时刻，更是我们团队温暖之光的证明。

“率先垂范、勇促收费。”在所部赋能的30天里，我们心往一处想，劲往一处使。团队的力量凝聚在每一次行动中，让我们共同成长、共同进步。此次赋能不仅增强了团队执行力，磨练了团队意志，还扎实了工作作风。

寒风凛冽，寒气逼人，但我们心中却有一团燃烧的火焰，那是为每一个

家庭送去温暖的坚定信念。是啊，我们的脚步不曾停歇，走过街头巷尾，踏过千家万户。在暖气管道旁，我们倾听着供热的心跳，感受着那份暖入人心的使命。所以我们不仅是供热人，更是温暖的守护者，通过热情服务，我们用实际行动诠释着责任与担当，让温暖在寒冷的冬季成为了一道最靓丽的风景！







## 华夏源流 相约崆峒

——记中环寰慧甘肃红太阳热力有限公司  
平凉公司 | 殷向通

蕴千年之爽悻，欣古镇之荣昌。平凉，一座文化底蕴厚重之城，这里历史与人文共胜是中华民族和华夏文明的重要发祥地之一。

黄帝问道、文王伐密、秦皇祭天、汉武帝西巡等故事演绎千年历史；崆峒道源、古成纪伏羲、西王母远古、皇甫谧针灸四大“文化名片”绽放古韵神彩。



平凉是陕甘宁三省通衢要地，古“丝绸之路”重镇，素有陇上旱码头、西出长安“第一城”之称，是“一带一路”和关中平原城市群的重要节点城市，是甘肃陇东综合能源基地、文旅康养基地，

而中环寰慧甘肃红太阳热力有限公司就坐落在平凉这座城市。



公司位于平凉市崆峒区中街街道农科路305号，供热服务面积1950万平方米，肩负着平凉中心城区14.8万用户的用热需求。下设9个供热服务中心，建有1座中继泵站，推进了平凉城区清洁能源供热事业发展，形成了以热电联产集中供热为主导的供热格局，有效改善了城市人居环境，提升了人民生活幸福指数。



数胜迹重重，闻仙风阵阵。独秀关陇的崆峒山，既有北方山势之雄伟，又兼南方景色之秀丽。王母故里，怀古幽思之地，成纪文化城，寻根祭祖之乡……开天之初的旷野和人间烟火的轮替吸引了各地游客纷至沓来，这也考验着我们的供热能力与服务水平。



每个采暖季，我们始终坚持以客户为中心，持续践行“供好热、服好务”行为标准，全力以赴保障城区居民和客户温暖过冬。在非供暖季，我们停暖不停工，推进“冬病夏治”检维修、工程建设、管网改造等工作，同时开展“慧暖万家”服务活动，加大宣传及走访力度，为平凉城市发展注入源源不断的“热”动力。





我们在践行责任担当保障城市供暖的同时，积极践行社会责任，扶贫攻坚捐路灯、义务植树、防汛抗洪、抗击疫情……同时化身“志愿者”和城市“清洁师”，积极参与清扫街道、垃圾分类、创城宣传等工作。绿色发展，“碳”路前行，让小城更加焕发光彩。

寒来暑往，四季更替。我们始终如一地坚守供热初心，满怀热情、踔厉奋发，以暖心服务助力地方经济发展，全力做好供暖保障，守护一方人间温暖，为平凉的发展保驾护航。期待与您相遇，来一场春和景明的美好相约！



层峦善嶂 - 酒泉公司 - 马雪娇



倒影 - 平凉公司 - 钟彦荣



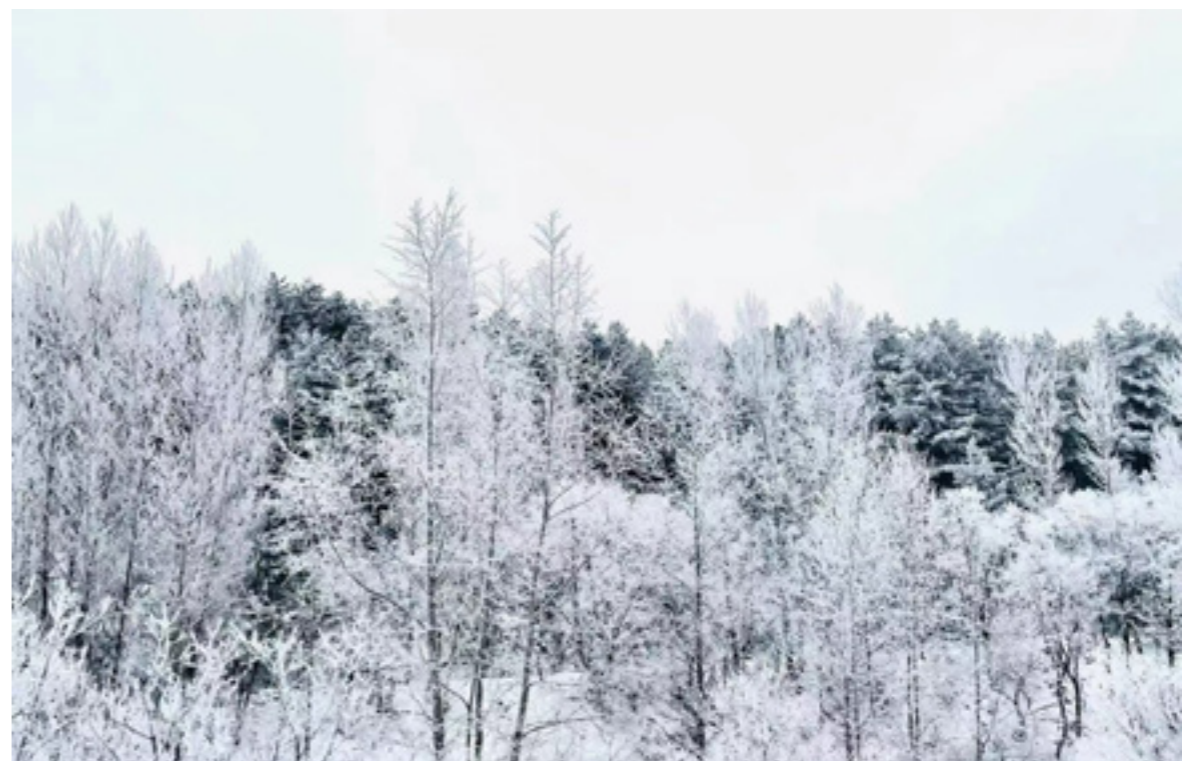
运动空间 - 平凉公司 - 赵雅洁



金河御景 - 酒泉公司 - 赵蕊



雪盖崆峒 - 平凉公司 - 赵雅洁



北国风光 - 宣化公司 - 宋彩翎



西北胡杨 - 酒泉公司 - 赵蕊



抹星光 - 平凉公司 - 李琰琼



坚守与初心 - 宣化公司 - 陈昶



一线抢修 - 酒泉公司 - 张建波

# 我 们 的 愿 景

成为全球领先的清洁能源供热产业投资运营服务商

