泗水圣源热电有限公司
整体绩效评价报告
（2025年1月至2025年12月）

济晨会师专审字〔2026〕第24号

委托单位：泗水县财政局

主管部门：泗水县国有企业发展促进中心

评价机构：济宁晨曦有限责任会计师事务所

报告日期：二〇二六年九月二十一日

目录

摘要
一、基本情况 - 15 -
（一）项目背景 - 15 -
（二）圣源热电公司基本情况 - 15 -
（三）圣源热电公司设备配置情况 - 15 -
（四）圣源热电公司2025年度运营情况概述 - 16 -
二、绩效评价目的 - 16 -
三、绩效评价工作开展情况 - 16 -
（一）评价对象与范围 - 16 -
（二）评价依据 - 18 -
（三）评价原则、评价方法 - 18 -
（四）绩效评价指标体系 - 19 -
（五）评价人员组成 - 24 -
（六）绩效评价工作过程 - 25 -
四、综合评价情况及评价结论 - 27 -
五、绩效评价指标分析 - 28 -
（一）安全与生产管理情况 - 28 -
（二）能耗与能效情况 - 32 -
（三）环保与低碳情况 - 35 -
（四）经营与效益情况 - 39 -
（五）满意度情况 - 43 -
六、主要经验做法、存在的问题及原因分析 - 45 -
（一）主要的经验做法 - 45 -
（二）存在的问题及原因分析 - 47 -
七、有关建议 - 53 -
八、附件 - 58 -

摘要

一、项目概述

为深入贯彻落实国有企业高质量发展要求，全面、客观评估泗水圣源热电有限公司（以下简称“圣源热电公司”）整体运营管理水平，推动企业在安全生产、能效提升、环保绩效、经营效益及客户满意度等方面持续改进，济宁晨曦有限责任会计师事务所接受泗水县财政局委托，依据国务院国资委《中央企业综合绩效评价管理暂行办法》（国务院国有资产监督管理委员会令第14号）、《中央企业综合绩效评价实施细则》（国资发评价〔2020〕157号）及相关国有企业绩效评价规定，对圣源热电公司2025年1月至2025年12月期间的供热、供气、发电三个业务板块进行整体绩效评价。

二、绩效目标

本次绩效评价旨在通过系统、科学、客观的评估方法，对圣源热电公司在安全与生产管理、能耗与能效、环保与低碳、经营与效益、客户与员工满意度五个维度进行全面考核，发现企业运行管理中存在的问题与不足，提出改进建议，促进企业持续改进和高质量发展。

三、评价结论

圣源热电公司整体绩效评价总分值100分，经综合评价绩效得分96.48分，总体评价为“优”。其中：安全与生产管理指

标分值 22 分，得分 22 分；能耗与能效指标分值 24 分，得分 24 分；环保与低碳指标分值 16 分，得分 13.50 分；经营与效益指标分值 20 分，得分 20 分，满意度指标分值 18 分，得分 16.98 分，具体情况详见下表。

圣源热电公司整体绩效评分结果

序号	指标	指标分值	实际得分	得分率
1	安全与生产管理	22	22	100%
2	能耗与能效	24	24	100%
3	环保与低碳	16	13.50	84.38%
4	经营与效益	20	20	100%
5	满意度	18	16.98	94.33%
合计		**100**	**96.48**	**96.48%**

四、主要经验及做法

（一）严管厚爱并重，筑牢安全生产防线

公司坚持“人防+技防+制防”三位一体，构建全员参与的安全管理体系。一是制度先行，严格落实安全生产责任制，相继出台《兼职安全员安全工作实施方案》《全员安全生产激励细则》，配齐兼职安全员，推行《员工隐患自查清单》，建立常态化现场检查与月度考核机制，落实多元安全奖惩制度，引导全员主动参与安全管理。二是培训赋能，按年度计划系统开展安全培训和应急演练，扎实开展“安全月”活动，做到“人人讲安全、个个会应急”。三是诊断排险，公司主要负责人带队，结合节假日、安全月等重点时段，邀请第三方电力专家开展专

业诊断，2025 年上半年共排查隐患 181 条并全部落实整改。四是人才强基，严格落实“安全明白人”标准，夯实企业安全人才队伍建设。通过以上举措，2025 年至今未发生主设备非计划停运和人员伤亡事故，安全生产形势稳定。

（二）坚持未雨绸缪，夯实热源保障根基

立足当前、着眼长远，系统推进热源基础设施建设。一是扩容提质，2025 年初新建供热能力 230 万平方米 2 号首站，与 1 号首站并列运行，可满足未来 5 年以上供热需求，供暖保障能力大幅提升。二是技改增效，2025 年完成 1 号汽轮机组抽凝改背压改造，提升供热效率。三是应急兜底，新建 70MW 燃气热水锅炉及配套设施，投用后可新增 175 万平方米供热能力，目前正加快安装，计划 2026 年供暖季调试运行。四是互联互通，建设与金庄镇华金电厂的蒸汽管道连接工程，实现双热源相互补充，有力保障了热源稳定性。

（三）靶向治理顽疾，提升设施运行效能

聚焦管网老化、水力失调等突出问题，系统开展“冬病夏治”工作。一是全面检修 4 台锅炉，提升带负荷能力。二是更换阀门 831 个、老化管道 3545 米，修复保温破损管道 1232 米，清洗换热器 83 套。三是对恒兴、金泉 B 区、三发舜和南区、盛世名门等老旧小区管网实施升级改造，根治水力失调、室温不均问题。四是针对往年投诉集中的福临城西区、天下景城、欧洲城三个小区开展专项技改，更换阀门 418 个、老旧管

道392米，为后续供暖奠定了设施基础。

（四）推动管网治理，持续降低供汽管损

围绕安全运行与节能降耗双重目标，对20公里供汽管网持续开展综合治理。完成泉济路、圣诚路、圣源大道蒸汽管网改造，特别是泉济路地埋改架空工程2025年8月投运后，管损显著下降。2025年完成售汽量66.25万吨，管损率9.32%，同比下降1.72个百分点。

（五）数字赋能运营，智慧供热降本增效

2025年搭建涵盖热源对接、换热站改造、二网平衡、收费客服的智慧供热调度系统，安装单元电子调控阀1124个、室温采集装置3500户。引入外界气温与室温反馈AI智慧算法，实现运行参数智能分析、精准调控，有效控制超供浪费。

（六）网格精细服务，用心回应群众期盼

以群众满意为导向，持续优化供热服务。一是网格化管理，划分9个片区，配备54名服务人员，建立社区网格与物业联动机制，实现诉求快速响应。二是渠道畅通，每个楼宇单元张贴“码上温暖”二维码，公示服务人员电话，配备19部客服电话，24小时贴心服务。三是应急保障，制订演练应急保供预案，成立抢修队伍，配备应急物资，随时处置突发情况。四是关爱兜底，深入开展“访民问暖”活动，重点排查困难群体用热需求，确保困难群众温暖过冬，多措并举提升用户满意度。

五、存在的问题及原因分析

（一）安全与生产管理方面

圣源热电公司在安全与生产管理方面各项指标均获得满分，安全管理体系运行总体良好，但在评价过程中仍发现部分环节存在提升空间。

1.安全培训效果评估机制尚不健全

圣源热电公司现行的培训评价体系主要侧重于培训过程的完整性（通知、签到、成绩单等），对培训后员工安全意识和操作技能的实际提升缺乏系统性的跟踪评估机制。培训内容与实际岗位风险防控需求的匹配度有待提高，尚未建立起培训质量闭环反馈和持续改进机制。

2.隐患排查治理的预防性不足

当前企业的隐患排查主要依托月度例行检查，现有排查工作以定期检查为主，对设备状态、运行参数等动态数据的实时分析运用不足，尚未充分建立基于大数据分析的预测性隐患预警机制，人防为主、技防为辅的传统模式尚未根本转变，导致隐患排查偏重于事后发现而非事前预防。

（二）能耗与能效方面

圣源热电公司各项能耗指标均处于行业标准值的优良区间，反映企业生产运行效率较高。但评价过程中发现圣源热电公司的单一燃煤结构将面临能源转型压力，企业 2025 年度原煤消耗量达 27.45 万吨，能源结构高度集中于煤炭单一品种。

在当前国家大力推进碳达峰、碳中和战略的背景下，这种高度依赖化石能源的结构将面临日益严格的碳排放约束。随着碳交易市场扩容和碳配额逐步收紧，企业未来可能面临碳成本持续上升的压力，现有的能耗指标优势能否有效对冲碳约束带来的经营风险，存在较大不确定性。

（三）环保与低碳方面

环保与低碳主要问题集中在碳排放强度指标未达标，企业绿色低碳转型任务依然艰巨。单位供热碳排放强度高于基准值，未能达到考核标准，主要存在以下问题:

一是企业碳排放管理重心长期偏向供电环节，碳减排工作存在明显的“重电轻热”倾向。企业过去的节能技改主要集中在发电机组效率提升方面，如“1 号机组”背压改造工程显著降低了发电标煤耗，但对供热环节的碳排放管控重视不够、投入不足，技术和管理措施相对薄弱。

二是供热规模扩张与碳减排之间的统筹协调不足。随着供暖面积从 497.06 万平方米增至 528.63 万平方米，供热总量持续攀升，但供热碳排放强度不降反升或降幅有限，说明新增供热的清洁化程度未能有效改善整体碳强度水平。

三是供热系统、输配系统等领域的清洁生产方案覆盖不足。2025 年度完成清洁生产方案 5 项，取得了一定的环境效益和经济效益。但方案类型以管理类和节能类为主，深度减排类方案偏少，且实施范围主要集中在发电生产环节，供热领域的

清洁生产方案覆盖不足。

（四）经营与效益方面

圣源热电公司财务效益指标超额完成目标，经营管理和市场拓展成效显著。但在评价过程中，仍发现需要关注以下问题。

1.盈利结构的政策依赖性较强

公司 2025 年度实现利润总额 2501.34 万元，远超主管部门下达的 1280 万元目标值，净资产收益率 13.71%亦高于 12%的目标。但深入分析其盈利构成，利润的主要来源为蒸汽业务收入和供热收入，供热收入占比较大且过分依赖于政府补贴。供热价格执行政府定价，企业利润空间受价格管制政策直接影响。同时，煤炭价格波动风险主要由企业承担，一旦能源价格大幅上涨，企业盈利将面临较大波动风险。当前的高盈利水平具有一定程度的政策周期性和外部市场依赖性，可持续性仍需审慎评估。

2.收费管理与服务精细化水平仍有提升空间

虽然收费管理规范性方面获得满分，但从用户满意度调查反馈来看，8.48%的用户对按建筑面积收费方式提出异议，反映现行收费模式与用户实际感受之间存在认知落差。部分用户认为卫生间、阳台、厨房等未供暖区域不应纳入计费面积，同一栋楼不同楼层供热温度差异明显却执行相同收费标准。虽然收费标准严格遵循发改部门批复，属制度层面的客观限制，但

也在一定程度上暴露了企业在收费标准方面，缺乏针对特殊户型的灵活处理机制以及与用户协商解决问题的有效渠道。

（五）满意度方面

满意度指标综合得分 16.98 分，得分率 94.33%。用户满意度相对偏低（居民 86.19%、工业 87.78%），反映出服务质量与用户期望值之间仍存在差距。

1.居民用户室温达标率偏低问题突出

14.70%的抽查用户反映供暖室温普遍不足 18 度，涉及福临城 B 区、欧洲城、同济小区、圣融庭院等多个小区。该问题的形成原因较为复杂：一是部分老旧小区管网老化、保温层破损严重，热量在输送和分配过程中损耗较大；二是个别用户房屋建筑保温性能差、门窗密闭性不足等客观因素影响室温效果。该问题既有技术层面管网改造滞后的原因，也有供热企业与用户之间在二次网维护方面的权责划分不清的原因。

2.收费合理性诉求集中反映制度性矛盾

8.48%的用户对按建筑面积收费提出异议，核心矛盾在于现行收费标准与实际用热体验之间脱节。从制度层面看，供热价格及计费方式由价格主管部门核定，企业无权自行调整；从执行层面看，同一建筑不同楼层、不同朝向的用热效果客观上存在差异，统一按面积收费难以体现“用多少、付多少”的公平原则。然而，分户计量改造需要较大的资金投入和系统性的技术支撑，短期内难以全面推行，导致制度约束与现实需求之

间的矛盾持续存在。

3.工业蒸汽用户对供应稳定性及价格提出更高要求

部分工业蒸汽用户反映蒸汽价格偏高、供应过程中存在温度偏低和压力不足等问题。工业蒸汽作为工业生产的基础能源，其价格和品质直接影响下游企业的生产成本和产品质量。当前问题的形成与以下因素相关：一是燃煤成本在蒸汽生产成本中占比较高，煤价波动直接影响蒸汽价格；二是供热管网输送距离较远时，沿途热损导致末端用户蒸汽参数难以保证；三是部分用户用汽负荷波动较大，对管网压力调节能力提出了更高要求。企业在多用户、多负荷条件下的供需精准匹配和动态调度能力尚需进一步提升。

4.维修服务响应机制与用户期望存在落差

3.60%的用户对维修人员服务态度和技术水平表示不满意，反映问题集中于维修方式单一（仅采取放水处理）、多次报修后被忽视等方面。该问题的深层次原因：一是企业维修队伍的专业技能培训不够系统，维修人员对室温不达标问题的诊断能力不足，缺乏针对不同原因的差异化处理方案；二是维修派单后的跟踪回访机制不健全，对重复报修问题缺乏升级处理流程；三是考核压力下维修人员更倾向于快速处理而非彻底解决问题，长期积累的用户不满情绪难以有效疏导。

5.供暖起止时间缺乏弹性

3.54%的用户认为供暖起止时间安排不够灵活，希望在天

气异常变化时能够适当提前或延后供暖。当前供暖起止时间由政府统一确定，企业缺乏自主调整权限，在初冬或早春出现异常低温天气时，难以及时响应居民的用热需求，影响了供暖服务的实效性和用户舒适度。

六、有关建议

（一）安全与生产管理方面

1.健全安全培训效果评估与闭环运行机制

建立培训效果评估体系，从反应层、学习层、行为层及结果层进行全方位评估。在现有培训档案管理基础上，增设训后行为跟踪环节，通过现场观察和访谈方式了解受训人员返岗后的安全行为改变情况，将培训评估从“过程完整”延伸至“效果落地”。针对不同岗位开展培训需求调研，识别各岗位安全知识和技能短板，据此设计分层分类培训内容：管理层侧重安全领导力和法律法规，技术人员侧重专业安全知识，操作人员侧重岗位操作规程和应急处置。建立培训质量反馈机制，将评估结果用于改进培训设计和实施，形成“需求分析—培训实施—效果评估—持续改进”的闭环管理。

2.推动隐患排查从“定期检查”向“预测预警”转型升级

借鉴行业先进经验，逐步构建基于大数据分析的预测性隐患预警机制。可依托现有信息化基础，在锅炉、汽轮机、压力管道等关键点位加装高精度温度和压力传感器，构建覆盖主要设备的实时监测网络，实现异常数据的秒级预警和精准定位。

推行“网格化+专业化”隐患排查模式，将生产厂区划分为若干网格单元，配备由电气、机械等专业技术人员组成的巡检小组，对关键部位实施“精密体检”，并建立隐患“电子病历”制度，实现隐患发现、评估、整改、复查的全流程信息化管理。

（二）能耗与能效方面

制定能源结构多元化转型规划，立足当前单一燃煤结构的现实约束，编制企业中长期能源转型路线图。近期可重点推进煤炭清洁高效利用，通过优化燃烧工艺、提升锅炉热效率等措施降低单位供热煤耗；中期可研究生物质掺烧、工业余热利用等替代路径，探索与周边工业园区余热资源协同利用的可能性；远期应关注天然气、可再生能源等清洁热源接入条件，逐步降低对煤炭的单一依赖。同步建立碳成本核算机制，将碳交易价格纳入生产经营成本测算体系，提前评估碳约束对企业盈利的影响程度，制定碳资产管理策略，通过参与碳市场交易对冲碳成本上升风险。

（三）环保与低碳方面

1.补齐供热环节碳排放管控短板

将供热碳排放纳入企业碳减排考核体系，改变“重电轻热”的管理惯性。建议成立由生产、技术、环保等部门协同的供热碳减排专项工作组，系统梳理供热全链条碳排放关键节点，制定针对性的供热碳强度削减方案。在技术层面，可借鉴

行业成熟做法，研究安装吸收式大温差换热机组的可行性，通过降低一次管网回水温度，提升电厂余热回收效率，有效降低供热能耗和碳排放。

2.将清洁生产方案向供热领域延伸覆盖

在现有5项清洁生产方案基础上，增加供热系统、输配系统等领域深度减排类方案的比重。重点围绕供热管网水力平衡优化、换热站智能化改造、管网保温升级等方面策划新的清洁生产项目。参照行业实践，可研究搭建供热能耗数据管理平台，对供热系统的能耗进行统计分析，为管理人员提供能耗报告和优化建议，推动供热管理从粗放走向精细。

（四）经营与效益方面

1.构建盈利结构多元化发展路径

针对盈利过度依赖政府定价和补贴的现状，企业应在合法合规前提下拓展盈利增长点。一是积极对接电力现货市场，优化机组运行方式，在保障供热安全的前提下提升发电收益；二是探索碳资产管理业务，通过碳配额交易获取增量收益；三是研究拓展工业蒸汽用户群体，提升非居民供热收入占比，降低对居民供热补贴的依赖程度。同时，建立煤热价格联动成本测算模型，在政府价格调整窗口期主动提交成本监审材料，争取合理的价格调整空间。

2.完善收费争议化解与用户沟通机制

针对按建筑面积收费引发的用户异议，企业虽无权调整收

费标准，但可建立用户诉求分级响应机制。对于反映集中的典型问题（如未供暖区域计费、楼层温差等），可组织技术人员逐户核查，出具书面测温报告和用热分析，以客观数据向用户解释现行收费标准的合理性和制度约束。可研究在条件具备的小区试点推行分户计量改造，探索“两部制”热价结算方式，积累实践经验，为未来收费模式优化提供数据支撑。同步建立用户诉求台账，对同类问题定期汇总分析，形成专题报告报送价格主管部门，为政策调整提供支撑依据。

（五）满意度方面

1.系统推进老旧小区供热管网改造

针对老旧小区室温达标率偏低问题，建议采取“分类施策、分批改造”策略。对于庭院管网和楼内立管老化问题，企业应主动与住建部门、街道办事处、物业公司建立联动机制，推动将老旧管网改造纳入城市更新或老旧小区改造项目库，争取财政资金支持。在技术层面，可对重点问题小区开展全网水力平衡诊断，通过加装平衡阀、调整阀门开度等措施改善水力失调状况。建立室温不达标用户专项台账，逐户分析原因（管网老化、建筑保温差、系统失衡等），制定差异化解决方案，避免“一刀切”式的简单处理。

2.提升工业蒸汽供应品质与供需匹配能力

针对工业蒸汽用户反映的温度偏低、压力不足等问题，建议一是对长距离供热管网开展热损专项排查，对保温层破损部

位进行修复，减少沿途热量损失；二是优化管网调度方案，针对用户用汽负荷波动大的实际情况，研究建立用户用汽需求预报制度，提前掌握负荷变化趋势，提升多用户条件下的供需精准匹配能力；三是适时评估增设中继加压或调峰热源的可行性，保障末端用户的蒸汽参数达标。

3.强化维修服务能力建设与响应机制优化

针对维修服务满意度偏低问题，建议从三方面着手改进：一是完善维修人员技能培训体系，重点提升其对室温不达标问题的系统诊断能力，编制常见问题差异化处理手册，改变“放水”单一处理方式；二是建立报修工单跟踪回访机制，对重复报修工单启动升级处理流程，由技术骨干介入研判根本原因；三是优化维修绩效考核导向，将问题彻底解决率和用户回访满意度纳入考核指标，引导维修人员从“快速处理”转向“彻底解决”。

4.建立供暖期弹性启停的沟通协商机制

在现行政府统一定价、统一启停的制度框架下，企业难以单方面调整供暖起止时间。建议建立与供热主管部门的常态化沟通渠道，在初冬或早春出现异常低温天气时，主动提交启动或延长供暖的专项请示，同时做好提前供热或延迟停暖的技术准备（管网状态检查、燃煤储备、人员排班等），确保一旦获批即可迅速响应。同步建立用户意见收集反馈机制，将居民对供暖时间的诉求定期汇总报送主管部门，为政策调整提供民意依据。

正文部分

一、基本情况

（一）项目背景

为深入贯彻落实国有企业高质量发展要求，全面、客观评估泗水圣源热电有限公司（以下简称“圣源热电公司”）整体运营管理水平，推动企业在安全生产、能效提升、环保绩效、经营效益及客户满意度等方面持续改进，济宁晨曦有限责任会计师事务所接受泗水县财政局委托，依据国务院国资委《中央企业综合绩效评价管理暂行办法》（国务院国有资产监督管理委员会令第14号）、《中央企业综合绩效评价实施细则》（国资发评价〔2020〕157号）及相关国有企业绩效评价规定，对圣源热电公司2025年1月至2026年3月期间的供热、供气、发电三个业务板块进行整体绩效评价。

（二）圣源热电公司基本情况

泗水圣源热电有限公司成立于2003年5月21日，法定代表人张伟，注册地址为泗水县泗河办古城路西首，注册资本12382.45万元，主要经营范围包括：许可项目：发电业务、输电业务、供（配）电业务；热力生产和供应。（凭许可证经营）。一般项目：建筑材料销售；建筑砌块制造；五金产品零售。公司持有的《电力业务许可证》有效期至2027年6月27日；《供热经营许可证》有效期至2029年5月29日。

（三）圣源热电公司设备配置情况

圣源热电公司主要设备配置：次高温次高压循环流化床锅炉 75t/h 共 2 台，次高温次高压循环流化床锅炉 130t/h 共 2 台；12Mw 背压式汽轮机机组 2 台。

（四）圣源热电公司 2025 年度运营情况概述

2025 年度，圣源热电公司实现营业收入 27285.10 万元，利润总额 2501.34 万元，期末所有者权益 19441.26 万元，净资产收益率 13.71%，经营活动产生的现金流量净额为 3416.54 万元，营业现金比率 12.52%。

供热业务方面，2025 年度公司供热总面积 528.63 万平方米，较上年新增 31.56 万平方米，供暖收入合计 9490.32 万元；工业蒸汽业务持续拓展，全年服务工业蒸汽用户 56 家，实现蒸汽销售收入 14788.27 万元；电力生产方面，全年总发电量 11362.98 万 KW.h，其中总供电量 8001.25 万 KW.h，实现供电收入 2970.21 万元。

二、绩效评价目的

本次绩效评价旨在通过系统、科学、客观的评估方法，对圣源热电公司在安全与生产管理、能耗与能效、环保与低碳、经营与效益、客户与员工满意度五个维度进行全面考核，发现企业运营管理中存在的问题与不足，提出改进建议，促进企业持续改进和高质量发展。

三、绩效评价工作开展情况

（一）评价对象与范围

绩效评价的对象为泗水圣源热电有限公司。该公司主营业务涵盖城市集中供暖、电力生产供应及工业蒸汽销售三大板块，是泗水县域内重要的基础能源服务企业。

评价基准期间为2025年1月1日至2025年12月31日。其中，供暖业务的评价周期覆盖完整的采暖季，即自2025年11月15日起至2026年3月15日止。

评价范围包括以下六个维度:

1.安全生产与管理方面。重点评价公司安全生产责任制落实、安全管理制度体系建设、双重预防机制运行、应急预案编制与演练、特种设备及作业人员持证上岗、安全事故及隐患整改情况。

2.能耗与能效方面。重点评价供热煤耗、供电煤耗、综合厂用电率、管网热损失率等核心能效指标，以及节能技术改造措施的实施效果。

3.环保与低碳方面。重点评价污染物（二氧化硫、氮氧化物、颗粒物等）达标排放情况、碳排放管理、环保设施同步运行率及固废合规处置情况。

4.经营与效益方面。重点围绕利润总额、净资产收益率、营业收现率、收费管理效能、热力市场拓展与管网建设推进，以及数智化转型与创新投入的绩效转化，开展系统评价。

5.客户满意度方面。开展专项问卷调查。调查对象覆盖三大核心群体：工业蒸汽用户、在职职工及居民供暖用户，通过

科学设计问卷内容，从响应时效、供热质量、服务态度等维度，分类采集各用户端真实反馈，以客观数据量化考核服务短板与优势，为公司优化运营策略、提升综合服务水平提供精准依据。

（二）评价依据

1.《中央企业综合绩效评价管理暂行办法》（国务院国有资产监督管理委员会令第14号）；

2.《中央企业综合绩效评价实施细则》（国资发评价〔2020〕157号）；

3.《中华人民共和国安全生产法》；

4.《山东省安全生产主体责任》；

5.《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》；

6.《生产安全事故应急预案管理办法》；

7.《山东省火电厂污染物排放标准》；

8.《电力行业（燃煤发电企业）清洁生产评价指标体系》；

9.热电联产机组供电煤耗限额（山东省地方标准）；

10.其他：热电公司提供的生产日报表、煤质检测报告、环保检测报告等相关资料。

（三）评价原则、评价方法

1.绩效评价原则

（1）科学规范原则。严格执行规定程序，采取定量与定性

相结合的方法，确保评价过程科学可行。

（2）公开公正原则。评价工作符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）绩效相关原则。聚焦供热保障、节能降耗、安全环保、设备可靠性等关键绩效领域，剔除不可控因素，使评价结果真实反映部门及员工的实际贡献。

（4）激励约束原则。实施“效益与安全并重、奖惩与责任对等”的绩效评价，以目标考核强化担当，以结果运用激发动力，促进高质量发展。

2.评价方法

本次评价采用比较分析法、因素分析法、问卷调查法、现场核查法等方法:

（1）比较分析法：将实际指标值与评价标准值进行逐项对比，计算单项得分;

（2）因素分析法：对影响各项指标得分的深层次原因进行综合分析;

（3）问卷调查法：针对居民供暖用户、工业蒸汽用户及内部员工开展满意度调查，获取第一手评价数据;

（4）现场核查法：对设备运行状况、安全设施、环保设施等进行实地查验，核实资料真实性。

（四）绩效评价指标体系

根据《中央企业综合绩效评价管理暂行办法》及其实施细

则等文件要求，结合圣源热电公司的实际情况，绩效评价组遵循“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”的原则，依据“绩效导向、突出结果”的评价思路，从圣源热电公司安全与生产管理、能耗与能效、环保与低碳、经营与效益、客户与员工满意度五个维度出发，重点结合“绩”“效”两要素进行指标体系设计，指标权重按照自上而下的层次分步确定，并结合公司的特点和实际情况进行了调整完善，确定了包括 5 个一级指标、12 个二级指标及 27 个三级指标的评价体系。将座谈结果与文案研究、数据判断、社会调查等多种渠道获取信息，对信息进行综合分析后得出评价结论。

评价指标体系涵盖社会关注度较高的安全与生产管理、能耗与能效、环保与低碳、经营与效益、客户与员工满意度五个方面，采用百分制的计分方式，其中安全与生产管理部分满分为 22 分，反映圣源热电公司安全生产责任制的建立与实施情况、设备的安全运行情况以及应急管理情况；能耗与能效部分满分为 24 分，反映圣源热电公司能源耗用及能源利用效率情况；环保与低碳部分满分为 16 分，反映圣源热电公司污染物排放及清洁生产情况；经营与效益部分满分为 20 分，反映圣源热电公司财务效益完成情况，运营管理合规情况、发展潜力拓展情况；满意度部分满分为 18 分，反映公司职工及客户的满意情况。

1.安全与生产管理类指标（22 分）

（1）安全生产责任制，设置“安全责任体系健全与落实”和“安全教育培训与持证上岗”两项指标，旨在考核圣源热电公司安全生产责任制的建立与执行成效，重点评估安全责任是否覆盖全员、各岗位职责是否明确并有效落实，以及特种作业人员持证率和全员安全培训覆盖率。

（2）设备与运行安全，设置“设备完好率”和“安全隐患排查与整改”两项指标，用于考核圣源热电公司主要发电、供热设备的运行完好情况，以及安全隐患排查的频次、覆盖面和整改闭环情况。

（3）应急管理，设置“应急预案与演练”和“应急物资与装备保障”两项指标，重点考核圣源热电公司各项应急预案的编制、备案是否规范完备，以及应急抢险物资和备品备件的储备量能否满足突发事件发生时的实际耗用需求。

2.能耗与能效指标（24 分）

（1）能源消耗，设置“供电标准煤耗”“供热标准煤耗”及“发电厂用电率”三项指标，分别用以考核圣源热电公司在统计期内，每对外供应 1 千瓦时电能和 1 百万吉焦热能所消耗的标准煤量，以及发电厂自身用电量占发电量的比重。三项指标，能够立体的评估圣源热电公司能源耗用的总体水平与优劣态势。

（2）能源利用效率，设置“综合热效率”、“单位供暖面积耗热量”及“供热管网热损率”三项指标，旨在对圣源热电公司的整体能效水平、终端用户的实际用热效果以及输配环节

的损耗状况进行全方位、定量化考核。通过此三项指标的协同考量，能够更加科学、客观地反映其供热系统运行质量与节能降耗成效。

3.环保与低碳指标（16 分）

（1）污染物排放，设置“大气污染物达标排放”“废水排放与噪声控制”及“固废综合利用与处置”三项核心指标，分别用以考核圣源热电公司在烟气治理、废水管控和固废资源化利用三个关键环节的环境绩效；通过上述三项指标的系统监测与综合评价，能够客观、全面地反映圣源热电公司在污染物全过程管控与资源循环利用方面的实际运行成效与环境管理水平。

（2）碳排放与清洁生产，设置“单位供电碳排放强度”、“清洁生产审核与节能技改”两项指标，分别用于衡量圣源热电公司在统计期内单位供电量所产生的二氧化碳排放水平，以及节能降碳技术改造项目的实施进展情况。两项指标相互补充，旨在系统、客观地反映热电公司在节能减排与清洁生产方面的综合成效，全面展现其绿色低碳发展能力与实际推进效果。

4.经营与效益指标（20 分）

（1）财务效益，设置“利润总额”、“净资产收益率”及“营业现金比率”三项指标，通过对圣源热电公司 2025 年度实现的利润总额、净利润与平均净资产之比以及营业现金比率进行系统审核与综合分析，全面客观地评价该公司的整体财务

盈利能力、资本运营效率及收益质量，进而综合评判其年度财务效益状况。

（2）运营管理，设置“收费管理与合规性”和“合同履约与供应保障”两项指标，通过重点核查圣源热电公司收费标准的合法合规性、收费方式的多样性与完备程度、收费记录的详实与可追溯性，以及新开通用户供用热合同的签订覆盖率与及时性；全面、客观地评价该公司在收费管理规范性与合同履约执行力方面的实际水平。

（3）发展潜力，设置“热力市场拓展与管网建设”和“数智化与创新投入”两项指标，通过核查圣源热电公司 2025 年新增供热面积或工业热负荷增长情况以及生产监控平台的建设和智能化管理系统的应用情况；客观、全面地评判该公司在业务扩张能力、基础设施承载能力及数字化转型进程等方面的综合发展潜力。

5.满意度指标（18 分）

（1）用户满意度，设置“居民供暖用户满意度”和“工业蒸汽用户满意度”两项指标，分别面向居民用户与工业蒸汽用户开展结构化问卷调查。其中，居民用户满意度调查重点关注供暖温度达标情况、供热系统运行稳定性、维修服务响应效率及工作人员服务态度等方面；工业蒸汽用户满意度调查则侧重供汽参数波动幅度、非计划中断频次、故障处理及时性及应急响应配合度等方面；基于调查结果，对圣源热电公司在不同用

户群体中的服务表现进行综合评价，以全面反映其在保障民生供热与支撑工业生产方面的服务效能与改进空间。

（2）员工满意度，设置“员工满意度”指标，重点关注圣源热电公司员工对企业薪酬福利、工作环境、职业发展等方面的评价，据此对圣源热电公司的员工认同度作出全面衡量。

（五）评价人员组成

本次绩效评价委派 4 名业务人员实施本项目，其中：注册会计师 1 名，中级职称 2 人，初级职称 1 人，具体人员组成详见表 1。

表1.绩效评价项目组成员名单及分工表

序号	成员	岗位	专业水平	职责分工
1	葛富强	组长	注册会计师	1、与委托方、被评价单位沟通 2、制定绩效评价方案、计划 3、对本次评价的质量、进度进行总体负责
2	杨志广	副组长	会计师	1、对评价实施现场具体负责 2、对工作内容进行细分并安排给各个成员 3、汇总整理评价过程中发现的问题并向组长汇报 4、下达组长安排的各项工作 5、出具正式绩效评价报告
3	李晓	成员	会计师	具体实施绩效评价工作，主要工作内容如下: 1、对收集的资料进行逐项核查严格执行各项绩效评价工作方案

序号	成员	岗位	专业水平	职责分工
4	刘文娇	成员	助理会计师	2、整理汇总评价过程中发现的问题并提供证据 3、将整理的问题汇报给副组长 4、向质量控制小组提供解决方案及建议 5、草拟初步绩效评价报告

（六）绩效评价工作过程

1.前期准备阶段

接受委托后，结合项目内容和规模，组成绩效评价小组，组织统一学习《中央企业综合绩效评价管理暂行办法》（国务院国有资产监督管理委员会令第14号）、《中央企业综合绩效评价实施细则》（国资发评价〔2020〕157号）、《中华人民共和国安全生产法》、《山东省安全生产主体责任》、《生产安全事故应急预案管理办法》等文件内容，为顺利完成绩效评价工作奠定了良好的理论基础；评价小组多次召开会议，结合项目的实际情况及特点，编制完成了项目绩效评价实施方案并提报委托方进行了审核，形成了项目实施的流程、方向、内容、方法等基础框架。

2.非现场评价

（1）向圣源热电公司下发需要提交绩效评价资料清单，收集相关资料，主要收集相关政策文件、生产日报表、能源采购过磅单、煤质检测报告、应急演练计划及实施过程资料、生产日志、第三方环保检测报告等资料。

（2）对圣源热电公司提供的资料进行梳理，分析核实资料

的真实性、完整性和有效性，并汇总整理问题关键点。详细审阅企业管理制度、生产日志、生产日报表、企业年度计划等资料。

（3）对获取的所有项目相关文件资料进行全面分类、整理和分析，对照评价指标体系，形成非现场评价结果。

3.现场评价

（1）调研访谈。评价工作组全体成员与圣源热电公司各部门负责人举行座谈，全面深入了解公司生产运营总体情况，重点围绕安全生产责任体系建设、主要生产设备运行状况、能源耗用水平、污染物排放达标情况以及财务经营现状等核心内容展开交流。同时，明确访谈重点方向与关键信息采集要点，并由评价工作组相关成员对座谈内容进行系统记录与整理。

（2）资料核查。现场核查圣源热电公司提交的生产日志、生产日报表、安全生产责任制度、年度安全培训计划、设备台账及运行与巡检记录、应急演练过程记录、第三方污染物排放监测报告等资料，重点对照绩效指标体系，逐项核实各项目标设定值的完成情况，并详细记录核查过程及发现的问题，形成完整、可追溯的核查工作底稿。

（3）满意度问卷调查。本次调查采用线上与线下相结合的方式开展，旨在系统、全面地收集各方反馈意见。调查对象涵盖企业职工、居民用户及工业蒸汽用户，重点围绕其对圣源热电公司供热服务质量、响应效率、运行稳定性及客户沟通机制

等方面的实际感知与满意程度设计问卷内容，为后续服务优化与管理决策提供可靠的数据支撑。

（4）梳理问题清单。在现场核查中，及时做好问题汇总，详细列明现场评价和非现场评价发现的问题。

4.综合分析

根据现场评价和非现场评价收集的资料，对圣源热电公司进行综合分析，客观评价并打分。

5.评价报告的撰写

按照规定的文本格式和要求编写《绩效评价报告》，绩效评价报告的内容包括正文和附件两部分。由评价项目负责人根据现场及非现场评价的资料，形成初步评价结论，并对评价结论进行分析，撰写初步评价报告，提交评价报告初稿并与委托方沟通后，最终形成绩效评价报告终稿。

四、综合评价情况及评价结论

圣源热电公司整体绩效评价总分值100分，经综合评价绩效得分96.48分，总体评价为“优”。其中：安全与生产管理指标分值22分，得分22分；能耗与能效指标分值24分，得分24分；环保与低碳指标分值16分，得分13.50分；经营与效益指标分值20分，得分20分，满意度指标分值18分，得分16.98分，具体情况详见表2。

表2.圣源热电公司整体绩效评分结果

序号	指标	指标分值	实际得分	得分率
1	安全与生产管理	22	22	100%
2	能耗与能效	24	24	100%
3	环保与低碳	16	13.50	84.38%
4	经营与效益	20	20	100%
5	满意度	18	16.98	94.33%
合计		**100**	**96.48**	**96.48%**

五、绩效评价指标分析

（一）安全与生产管理情况

安全与生产管理包括“安全生产责任制”、“设备与运行安全”和“应急管理”三部分，用于考核圣源热电公司安全生产责任落实与运行保障能力。标准分值 22 分，综合得分 22 分，具体情况详见表 3。

表3.安全与生产管理指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
安全责任体系健全与落实	4	4	100%
安全教育培训与持证上岗	2	2	100%
设备完好率	4	4	100%
安全隐患排查与整改	4	4	100%
应急预案与演练	4	4	100%
应急物资与装备保障	4	4	100%
合计	**22**	**22**	**100%**

1.安全生产责任制（分值 6 分，实际得分 6 分）

（1）安全责任体系健全与落实（分值 4 分，实际得分 4

分）

经查阅企业安全责任管理制度，该制度覆盖公司全部部门及各级岗位，权责划分清晰、完整，满足全面管理要求，得2分。企业于2025年度按要求定期签订安全生产责任保证书，相关文件资料齐全、签署规范，得1分。同时，企业建立健全安全激励与考核机制，具备安全生产奖励细则、隐患排查奖励审批表、通报文件及激励明细记录，安全考核工作落实到位，考核结果与绩效挂钩，形成有效激励约束机制，得1分。综上，该项工作制度健全、执行有力，实际得分4分。

（2）安全教育培训与持证上岗（分值2分，实际得分2分）

经核查，企业特种设备作业人员35人，特种作业人员23人，以上人员均持有相应有效资格证书，特种作业人员持证率达到100%，得1分；同时，查阅企业2025年度安全生产等“双重预防体系”及应急教育培训年度计划，并随机抽查“开工第一课”相关材料，包括培训通知、记录表、签到表、成绩单及总结报告等。经核实，企业全员年度安全培训覆盖率100%，得1分。综上，该项工作组织有序、资料完备，达到考核要求，实际得分2分。

2.设备与运行安全（分值8分，实际得分8分）

（1）设备完好率（分值4分，实际得分4分）

经查阅企业设备台账、设备缺陷通知单、设备巡检记录及

设备评级汇总台账等相关资料，核实情况如下：企业参评主要设备共计10台，评定为完好等级（I、II类）的设备为10台，主要设备完好率达100%，得2分；参评辅助设备共计31台，评定为完好等级（I、II类）的设备为31台，辅助设备完好率亦为100%，得2分。综上，本项合计得分为4分。

（2）安全隐患排查与整改（分值4分，实际得分4分）

经查阅企业隐患排查治理制度、年度隐患排查计划及安全生产例会会议记录等资料，该企业已建立健全事故隐患排查治理与建档监控等相关制度，制度建设完备，得1分。

通过审阅企业关于开展隐患排查及文明生产的通知文件，确认企业能够按照制度要求，定期组织开展月度安全检查，制度执行到位，得1分。

同时，对照企业隐患排查整改台账，并比对整改前后的现场图片，验证当年排查出的各类安全隐患均已落实整改措施，整改验收合格，隐患整改闭环率达100%，得2分。

综上，本项合计得分为4分。

3.应急管理（分值8分，实际得分8分）

（1）应急预案与演练（分值4分，实际得分4分）

圣源热电公司成立生产安全事故应急预案编制小组，系统完成了企业生产安全事故应急预案、冬季供暖应急预案及供暖保供安全检查方案的编制工作，相关预案已按规定在泗水县发展和改革局完成备案登记。企业应急预案种类齐全、备案手续

完备，符合规范要求，得 1 分。

2025 年度，公司共组织综合及专项应急演练 5 次。评价组重点抽查了其中 4 次，分别为汽轮发电火灾事故、粉煤爆炸事故、锅炉事故及变压器火灾事故演练，并逐项查阅了演练方案、计划表、评估表、签到表及现场影像资料。经核实，各项演练组织有序、记录完整、效果真实，符合《生产安全事故应急预案管理办法》关于每年至少开展一次综合或专项应急预案演练的规定，得 1 分。

同年，公司共开展现场处置方案演练 9 次。评价组随机抽取了其中 6 次，涵盖危险化学品伤亡事故、配电室触电事故、水淹换热站房、烧烫伤事故、车辆伤害事故及中毒窒息事故等类型，并对应审核了演练方案、计划表、评估表、签到表及现场图片等资料。抽查结果表明，各项现场处置演练开展真实、流程规范，达到《生产安全事故应急预案管理办法》关于每年至少组织两次现场处置方案演练的要求，得 1 分。

评价组重点审查了演练评估材料，企业每次演练结束后，企业均能及时开展效果评估，形成书面评估表，客观分析演练中暴露的问题，并据此提出应急预案的修订建议，体现了持续改进的闭环管理机制，得 1 分。

综上，本项合计得分 4 分。

（2）应急物资与装备保障（分值 4 分，实际得分 4 分）

2024 年 7 月，圣源热电公司正式发布应急管理制度。经审核，该制度内容完备、结构清晰，符合公司实际运营需要，得

1 分。评价小组重点核查了企业应急物资台账，确认各类应急物资登记详实、分类明确，并实行规范化管理，得 1 分。同时，小组对关键应急物资进行了现场抽盘，核实关键备件及燃料储备均达到最低库存标准，保障有力，得 1 分。此外，圣源热电公司针对冬季供暖保障及极端寒潮天气制定了专项应急预案，内容具体、措施可行，为冬季供暖安全稳定运行提供了有效支撑，得 1 分。

综上，本项合计得分为 4 分。

（二）能耗与能效情况

能耗与能效包括“能源消耗”和“能源利用”效率两部分，用于考核圣源热电公司生产运营中的能源消耗水平和能源转换效率。标准分值 24 分，综合得分 24 分，具体情况详见表 4。

表4.能耗与能效指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
供电标准煤耗	5	5	100%
供热标准煤耗	5	5	100%
发电厂用电率	2	2	100%
综合热效率	5	5	100%
单位供暖面积耗热量	4	4	100%
供暖管网热损率	3	3	100%
合计	**24**	**24**	**100%**

1.能源消耗（分值 12 分，实际得分 12 分）

（1）供电标准煤耗（分值 5 分，实际得分 5 分）

供电标准煤耗（g/kWh）=统计期内耗用标准煤总量×供电热分摊比÷统计期内总供电量。圣源热电公司供电标准煤耗指标计算如下;

依据生产日报表、煤炭过磅单及煤质检测报告，圣源热电公司 2025 年度实际耗用原煤共计 274475.91 吨，按发热量 7000 大卡折算为标准煤后，总量为 182419.63 吨。根据供电热分摊比例 6.57%核定，供电环节实际耗用标准煤量为 11984.97 吨。同时，该公司 2025 年度总供电量为 80012500 千瓦时。

综上，供电标准煤耗=182419.63 × 1000000 × 6.57% ÷ 80012500=149.79g/kWh。该数值低于标准值 190 克标准煤/千瓦时，符合考核要求，本项得分为 5 分。

（2）供热标准煤耗（分值 5 分，实际得分 5 分）

供热标准煤耗（Kg/GJ）=统计期内耗用标准煤总量×供热分摊比÷统计期内总供热量。圣源热电公司供热标准煤耗指标计算如下;

依据生产日报表、煤炭过磅单及煤质检测报告，圣源热电公司 2025 年度实际耗用原煤共计 274475.91 吨，按发热量 7000 大卡折算为标准煤后，总量为 182419.63 吨。根据供热分摊比例 90.67%核定，供热环节实际耗用标准煤量为 165399.88 吨。同时，该公司 2025 年度总供热量为 3977793.92 吉焦。

综上，供热标准煤耗=182419.63 × 1000 × 90.67% ÷ 3977793.92=41.58Kg/GJ。该数值低于标准值 42 千克标准煤/吉

焦，符合考核要求，本项得分为 5 分。

（3）发电厂用电率（分值 2 分，实际得分 2 分）

发电厂用电率公式=(总发电量-上网电量-供热厂用电量)÷总发电量。圣源热电公司发电厂用电率指标计算如下;

依据生产日报表，圣源热电公司 2025 年度总发电量共计 11362.98 万千瓦时，上网电量 7974.50 万千瓦时，供热厂用电量 2987.53 万千瓦时。

综上，发电厂用电率=（11362.98-7974.50-2987.53）÷11362.98=3.53%。该数值处于行业标准值区间（2%~6%）之内，符合考核要求，本项得分为 2 分。

2.能源利用效率（分值 12 分，实际得分 12 分）

（1）综合热效率（分值 5 分，实际得分 5 分）

综合热效率公式=（总发电量×折算系数+总供热量）÷耗用原煤总热量。圣源热电公司综合热效率指标计算如下;

依据生产日报表、煤炭过磅单及煤质检测报告，圣源热电公司 2025 年度耗用原煤总热量共计 5342706.27 吉焦，总发电量 11362.98 万千瓦时，总供热量 3977793.92 吉焦，电能与热量的折算关系为 1 万千瓦时对应 36 吉焦。

综上，综合热效率=（11362.98 × 36+3977793.92）÷5342706.27=82.11%。该数值高于行业标准值 80%，符合考核要求，本项得分为 5 分。

（2）单位供暖面积耗热量（分值 4 分，实际得分 4 分）

单位供暖面积耗热量公式=供暖期内的总供热量/供暖建筑面积。圣源热电公司单位供暖面积耗热量指标计算如下;

依据高温水首站运行日志、圣源热电公司供暖用户缴费系统导出的供暖用户明细表、生产日报表，圣源热电公司 2025 年供暖季期间供热量共计 1894495 吉焦，供暖用户建筑面积合计 5482101 平方米。

综上，单位供暖面积耗热量=1894495÷5482101=0.35GJ/m²。该数值处于行业标准值区间（0.23GJ/m² ~ 0.35GJ/m²）之内，符合考核要求，本项得分为 4 分。

（3）供热管网热损率（分值 3 分，实际得分 3 分）

供热管网热损率公式=（2025 年供暖季高温水供热量-2025 年供暖季用户抄表供热量）÷2025 年供暖季高温水供热量。圣源热电公司供热管网热损率指标计算如下;

依据圣源热电公司智慧供热节能监控平台导出的用户抄表统计表、生产日报表，圣源热电公司 2025 年供暖季期间高温水供热量共计 1894495 吉焦，2025 年供暖季期间用户抄表供热量合计 1564386.17 吉焦。

综上，供热管网热损率=（1894495-1564386.17）÷1894495=17.42%。该数值低于行业标准值 18%，符合考核要求，本项得分为 3 分。

（三）环保与低碳情况

环保与低碳包括“污染物排放”和“碳排放与清洁生产”

两部分，用于考核圣源热电公司环保目标责任制落实情况及绿色发展水平。标准分值 16 分，综合得分 13.5 分，具体情况详见表 5。

表5.环保与低碳指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
大气污染物达标排放	4	4	100%
废水排放与噪声控制	2	2	100%
固废综合利用与处置	2	2	100%
单位碳排放强度	4	1.5	37.5%
清洁生产审核与节能技改	4	4	100%
合计	**16**	**13.5**	**84.37%**

1.污染物排放指标（分值 8 分，实际得分 8 分）

（1）大气污染物达标排放（分值 4 分，实际得分 4 分）

依据山东省《火电厂大气污染物排放标准》（标准号：DB37/664-2019），火力发电厂颗粒物排放标准 5mg/m³，二氧化硫排放标准 35mg/m³，氮氧化物排放标准 50mg/m³。

经查阅圣源热电公司 1 号～4 号锅炉在线监测数据及第三方检测报告，公司 2025 年度颗粒物排放峰值为 3.54mg/m³，二氧化硫排放量峰值为 24mg/m³，氮氧化物排放量峰值为 39.9mg/m³，各项指标均优于标准限值，在线监测数据达标率 100%，第三方监测报告结果均为合格，符合考核要求，本项得分为 4 分。

（2）废水排放与噪声控制（分值 2 分，实际得分 2 分）

依据《山东省污水排放标准》、《山东厂界噪声标准》，火力发电厂排放的污水中，氨氮最高排放浓度5mg/L，化学需氧量标准值50mg/L，总磷最高排放浓度0.5mg/L，总氮最高排放浓度15mg/L；工业区昼间（6:00～22:00）噪声标准65分贝，夜间（22:00～6:00）噪声标准55分贝。

经查阅第三方出具的圣源热电公司废水、噪声监测报告，公司2025年度排放废水中，氨氮最高排放浓度为2.92mg/L，化学需氧量最高值40mg/L，总磷最高排放浓度0.49mg/L，总氮最高排放浓度11.8mg/L，昼间最大噪声59分贝，夜间最大噪声54分贝。各项指标均优于标准限值，在线监测数据达标，第三方监测报告结果均为合格，本项得分为2分。

（3）固废综合利用与处置（分值2分，实际得分2分）

依据《电力行业（燃煤发电企业）清洁生产评价指标体系》I级基准值规定，粉煤灰综合利用率、脱硫石膏综合利用率均不低于90%。

按照圣源热电公司提交的粉煤灰、炉渣、脱硫石膏盘点表及发票结算单，圣源热电公司2025年产生粉煤灰64642.57吨，产生脱硫石膏4943.75吨，同年粉煤灰综合利用量为64600.57吨，脱硫石膏综合利用量4924.75吨，粉煤灰综合利用率为99.94%，脱硫石膏综合利用率为99.62%，均超过行业标准，本项得分为2分。

2.碳排放与清洁生产（分值8分，实际得分5.5分）

（1）单位碳排放强度（分值 4 分，实际得分 1.5 分）

经核算，圣源热电公司供电碳排放强度为 0.5983tCO₂/MWh，小于基准值 0.7294tCO₂/MWh，但尚未达到引领值 0.5692tCO₂/MWh，得基础分值 1.5 分；单位供热碳排放强度为 0.1083tCO₂/GJ，高于基准值 0.1047tCO₂/GJ，供热碳排放强度不符合考核标准，不得分。两项合计得 1.5 分。（计算过程详见附件 2：圣源热电公司 2025 年度碳排放强度计算表）

（2）清洁生产审核与节能技改（分值 4 分，实际得分 4 分）

经查阅第三方出具的《清洁生产审核报告》以及圣源热电公司提交的清洁生产审核过程资料，圣源热电公司于 2025 年度共确认并实施完成清洁生产方案 5 项，通过方案实施，年减少粉尘排放量 0.2 吨，节约电能 5 万千瓦时，降低运行成本 5 万元，取得了明显的经济效益和环境效益，有效达成节能、降耗、减污、增效的近期目标，得 2 分;

在节能技改方面，公司于 2025 年初计划实施“1 号机组”背压改造工程。该工程已于 2024 年 11 月获济宁市行政审批局批准，2025 年 9 月完成改造并顺利通过验收，11 月正式投入运行，年度节能降碳技改计划完成率达 100%。改造后，机组运行当年发电标煤耗为 144.96g/kWh，较上年的 170.98g/kWh 下降 15.22%；供热标煤耗为 41.08Kg/GJ，较上年的

41.20Kg/GJ 下降 0.31%；综合热效率较上年提升 2.01%。年度节能降碳技改任务全面完成且运行效果良好。该项得 1 分。

综上，本项合计得 4 分。

（四）经营与效益情况

经营与效益包括“财务效益”、“运营管理”和“发展潜力”三部分，用于考核圣源热电公司年度经营成果、运行质量及可持续发展能力。标准分值 20 分，综合得分 20 分，具体情况详见表 5。

表5.经营与效益指标绩效评价得分表

三级指标	分值	得分	得分率
利润总额	4	4	100%
净资产收益率	4	4	100%
营业现金比率	4	4	100%
收费管理与合规性	3	3	100%
合同履约与供应保障	2	2	100%
热力市场拓展与管网建设	2	2	100%
数智化与创新投入	1	1	100%
合计	**20**	**20**	**100%**

1.财务效益（分值 12 分，实际得分 12 分）

圣源热电公司 2025 年度财务报表经会计师事务所审计，并已出具正式审计报告。根据审计结果，公司 2025 年度实现利润总额 2501.34 万元，完成主管部门下达的利润总额目标值 1280 万元，该项指标得 4 分。2025 年年初所有者权益为

17056.76 万元，年末所有者权益为 19441.26 万元，全年实现净利润 2501.34 万元，据此计算净资产收益率为 13.71%（计算公式：2,501.34 ÷ [（17,056.76+19,441.26）÷ 2]），高于既定目标值 12%，该项指标得 4 分。2025 年度公司实现营业收入 27285.10 万元，经营活动产生的现金流量净额为 3416.54 万元，营业现金比率为 12.52%（计算公式：3416.54 ÷ 27285.10），优于考核目标 10%，该项指标得 4 分。综上，公司财务效益指标合计得分为 12 分。

2.运营管理（分值 5 分，实际得分 5 分）

（1）收费管理与合规性（分值 3 分，实际得分 3 分）

通过对泗水县发展和改革局下达的集中供热执行价格文件、收费台账、财务发票及供热服务合同等资料的全面核查，确认圣源热电公司现行收费标准严格依据发改部门批复执行，收费行为规范合规，该项指标得 1 分。

同时，经查阅收费网点分布清单、营业时间安排及线上缴费平台运营情况，圣源热电公司收费网点布局科学合理，营业时间设定充分兼顾不同用户群体需求，线上缴费渠道畅通、操作便捷，能够有效满足群众多样化的缴费习惯，切实方便用户办理取暖费缴纳业务，该项指标得 1 分。

此外，通过对供热单位收费明细账、缴费凭证、合同档案等资料的归集查验，相关收费资料收集齐全、分类清晰，用户缴费信息登记准确完整，收费记录全程留痕，能够充分满足日

常业务核对、财务对账及绩效核查等工作需要，管理制度健全，资料基础扎实，该项指标得 1 分。

综上，热电公司在收费管理、网点服务及资料归档等方面工作规范、措施到位，本项合计得 3 分。

（2）合同履约与供应保障（分值 2 分，实际得分 2 分）

为核实合同履约情况，取得圣源热电公司 2025 年度新开通用户明细表，并与公司供用热合同台账逐一比对，经核查，所有新开通用户均已按规定签订供用热合同。同时，随机抽取部分供用热合同进行详细审查，合同文本内容完整、要素齐全，双方权利义务约定明确、条款清晰规范，符合合同管理要求。据此，该项得 1 分;

在供应保障方面，依据生产日报表、设备巡检记录及线下问卷调查等资料综合研判，圣源热电公司在 2025～2026 年供暖季期间保持连续稳定运营，未发生非计划停运事件，供热保障能力良好。据此，该项得 1 分。

综上所述，合同履约与供应保障各项指标均达标，合计得 2 分。

3.发展潜力（分值 3 分，实际得分 3 分）

（1）热力市场拓展与管网建设（分值 2 分，实际得分 2 分）

2025 年初，圣源热电公司立足县域供热发展实际，编制了年度综合经营计划，明确当年新增供暖面积不低于 20 万平方

米的目标。围绕该目标，公司积极推进热力市场拓展，同步优化管网布局，提升供热覆盖能力。根据公司供暖用户缴费系统数据显示，2024 年度实际供暖面积为 497.06 万平方米，2025 年度实际供暖面积达 528.63 万平方米，较上年净增 31.57 万平方米，超出计划目标。综上，公司在市场开拓和管网建设方面推进有力，年度经营计划执行到位，成效显著，本项得 2 分。

（2）数智化与创新投入（分值 1 分，实际得分 1 分）

圣源热电公司高度重视信息化建设，已制定企业级信息化建设总体规划，明确以统一规范的数字化管理平台为核心建设方向。规划重点涵盖智慧供热调控平台系统建设、自动化换热机组更新、二级网平衡控制改造，以及室温采集调控装置的部署等内容。

依托上述规划，泗水圣源热电有限公司智慧供热节能改造项目于 2025 年 1 月完成备案登记，同年 3 月正式启动建设，10 月全面建成并顺利通过验收，11 月正式投入运行。

评价组现场登录企业智慧供热节能监控系统进行核查。该系统功能模块设置齐全，操作界面简洁友好，运行稳定。系统在实际应用中充分整合了能耗优化分析、运行状态实时监测等数字化功能，能够有效实现对换热站运行情况的动态监管、热用户室内温度的实时监控，以及热计量数据的自动统计与分析，切实提升了供热管理的精细化与智能化水平。综上，本项得 1 分。

（五）满意度情况

满意度包括“用户满意度”和“员工满意度”两部分，用于考核圣源热电公司考核期内综合服务质量与内部管理效能。标准分值 18 分，综合得分 16.98 分，具体情况详见表 6。

表6.满意度指标绩效评价得分表

三级指标	分值	得分	得分率
居民供暖用户满意度	6	5.44	90.67%
工业蒸汽用户满意度	6	5.54	92.33%
员工满意度	6	6	100%
合计	18	16.98	94.33%

1.用户满意度（分值 12 分，实际得分 12 分）

（1）居民供暖用户满意度（分值 6 分，实际得分 6 分）

圣源热电公司服务覆盖居民供暖用户约 4.5 万户。本次满意度调查采用线上线下相结合方式，共回收有效问卷 1639 份，其中线上问卷 1058 份、线下问卷 581 份。经统计，居民用户综合满意度为 86.19%，依据评分公式（86.19% ÷ 95% × 6）计算，本项得分为 5.44 分。

调查同时收集到用户对供暖服务存在的主要不满意事项，具体如下:

①室温达标问题。福临城 B 区、欧洲城、同济小区、圣融庭院等小区用户反映供热室温普遍不足 18 度，该问题占抽查用户总数的 14.70%。

②收费合理性问题。占抽查用户总数 8.48%的用户对现行

供暖费计收标准提出异议。一方面，部分用户指出按建筑面积收费不尽合理，认为卫生间、阳台、厨房等未供暖区域不应纳入计费面积，建议按扣除公摊后的面积或根据实际供暖面积计费；另一方面，部分用户反映同一栋楼不同楼层、甚至同一楼层不同房间供热温度差异明显，却执行相同收费标准，建议依据实际室温实行差异化定价。

③维修服务质量问题。占抽查用户总数3.60%的用户对维修人员的服务态度和技术水平表示不满意。用户反映，维修人员针对室温偏低问题往往仅采取放水单一处理方式，效果不显著；同时，对同一问题多次报修后，存在维修人员不予回应或忽视诉求的情况。

④供暖起止时间问题。占抽查用户总数3.54%的用户认为当前供暖起止时间安排不够灵活，建议结合当年实际天气状况适当提前或延后供暖，以更好匹配低温天气周期，提升供暖服务的实效性和舒适度。

（2）工业蒸汽用户满意度（分值6分，实际得分6分）

2025年度，圣源热电公司共为56家工业蒸汽用户提供服务。本次满意度调查采取问卷调查方式，随机抽取28家用户作为样本，涵盖大、中、小不同规模企业，并覆盖包装、服装、食品、洗化、新材料、药业、印务、造纸等多个行业领域，确保调查结果具有代表性和广泛性。经统计工业蒸汽用户综合满意度为87.78%，依据评分公式（87.78% ÷ 95% × 6）计

算，本项得分为 5.54 分。

在调查过程中，亦有部分用户反映当前蒸汽价格偏高，以及供应过程中存在蒸汽温度偏低、压力不足等问题。

2.员工满意度（分值 6 分，实际得分 6 分）

圣源热电公司现有在职职工 123 人。本次满意度调查采用问卷调查方式，随机抽取 86 名职工作为样本，样本覆盖管理部门、供热部门、维修部门及后勤保障等不同岗位，确保了调查结果的代表性与广泛性。调查结果显示，员工综合满意度达到 97.02%，高于既定标准值 95%。依据考核标准，本项指标得分为 6 分。

六、主要经验做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验做法

1.严管厚爱并重，筑牢安全生产防线

公司坚持“人防+技防+制防”三位一体，构建全员参与的安全管理体系。一是制度先行，严格落实安全生产责任制，相继出台《兼职安全员安全工作实施方案》《全员安全生产激励细则》，配齐兼职安全员，推行《员工隐患自查清单》，建立常态化现场检查与月度考核机制，落实多元安全奖惩制度，引导全员主动参与安全管理。二是培训赋能，按年度计划系统开展安全培训和应急演练，扎实开展“安全月”活动，做到“人人讲安全、个个会应急”。三是诊断排险，公司主要负责人带队，结合节假日、安全月等重点时段，邀请第三方电力专家开展专

业诊断，2025 年上半年共排查隐患 181 条并全部落实整改。四是人才强基，严格落实“安全明白人”标准，夯实企业安全人才队伍建设。通过以上举措，2025 年至今未发生主设备非计划停运和人员伤亡事故，安全生产形势稳定。

2.坚持未雨绸缪，夯实热源保障根基

立足当前、着眼长远，系统推进热源基础设施建设。一是扩容提质，2025 年初新建供热能力 230 万平方米 2 号首站，与 1 号首站并列运行，可满足未来 5 年以上供热需求，供暖保障能力大幅提升。二是技改增效，2025 年完成 1 号汽轮机组抽凝改背压改造，提升供热效率。三是应急兜底，新建 70MW 燃气热水锅炉及配套设施，投用后可新增 175 万平方米供热能力，目前正加快安装，计划 2026 年供暖季调试运行。四是互联互通，建设与金庄镇华金电厂的蒸汽管道连接工程，实现双热源相互补充，有力保障了热源稳定性。

3.靶向治理顽疾，提升设施运行效能

聚焦管网老化、水力失调等突出问题，系统开展“冬病夏治”工作。一是全面检修 4 台锅炉，提升带负荷能力。二是更换阀门 831 个、老化管道 3545 米，修复保温破损管道 1232 米，清洗换热器 83 套。三是对恒兴、金泉 B 区、三发舜和南区、盛世名门等老旧小区管网实施升级改造，根治水力失调、室温不均问题。四是针对往年投诉集中的福临城西区、天下景城、欧洲城三个小区开展专项技改，更换阀门 418 个、老旧管

道 392 米，为后续供暖奠定了设施基础。

4.推动管网治理，持续降低供汽管损

围绕安全运行与节能降耗双重目标，对 20 公里供汽管网持续开展综合治理。完成泉济路、圣诚路、圣源大道蒸汽管网改造，特别是泉济路地埋改架空工程 2025 年 8 月投运后，管损显著下降。2025 年完成售汽量 66.25 万吨，管损率 9.32%，同比下降 1.72 个百分点。

5.数字赋能运营，智慧供热降本增效

2025 年搭建涵盖热源对接、换热站改造、二网平衡、收费客服的智慧供热调度系统，安装单元电子调控阀 1124 个、室温采集装置 3500 户。引入外界气温与室温反馈 AI 智慧算法，实现运行参数智能分析、精准调控，有效控制超供浪费。

6.网格精细服务，用心回应群众期盼

以群众满意为导向，持续优化供热服务。一是网格化管理，划分 9 个片区，配备 54 名服务人员，建立社区网格与物业联动机制，实现诉求快速响应。二是渠道畅通，每个楼宇单元张贴“码上温暖”二维码，公示服务人员电话，配备 19 部客服电话，24 小时贴心服务。三是应急保障，制订演练应急保供预案，成立抢修队伍，配备应急物资，随时处置突发情况。四是关爱兜底，深入开展“访民问暖”活动，重点排查困难群体用热需求，确保困难群众温暖过冬，多措并举提升用户满意度。

（二）存在的问题及原因分析

1.安全与生产管理方面

圣源热电公司在安全与生产管理方面各项指标均获得满分，安全管理体系运行总体良好，但在评价过程中仍发现部分环节存在提升空间。

（1）安全培训效果评估机制尚不健全

圣源热电公司现行的培训评价体系主要侧重于培训过程的完整性（通知、签到、成绩单等），对培训后员工安全意识和操作技能的实际提升缺乏系统性的跟踪评估机制。培训内容与实际岗位风险防控需求的匹配度有待提高，尚未建立起培训质量闭环反馈和持续改进机制。

（2）隐患排查治理的预防性不足

当前企业的隐患排查主要依托月度例行检查，现有排查工作以定期检查为主，对设备状态、运行参数等动态数据的实时分析运用不足，尚未充分建立基于大数据分析的预测性隐患预警机制，人防为主、技防为辅的传统模式尚未根本转变，导致隐患排查偏重于事后发现而非事前预防。

2.能耗与能效方面

圣源热电公司各项能耗指标均处于行业标准值的优良区间，反映企业生产运行效率较高。但评价过程中发现圣源热电公司的单一燃煤结构将面临能源转型压力，企业2025年度原煤消耗量达27.45万吨，能源结构高度集中于煤炭单一品种。在当前国家大力推进碳达峰、碳中和战略的背景下，这种高度

依赖化石能源的结构将面临日益严格的碳排放约束。随着碳交易市场扩容和碳配额逐步收紧，企业未来可能面临碳成本持续上升的压力，现有的能耗指标优势能否有效对冲碳约束带来的经营风险，存在较大不确定性。

3.环保与低碳方面

环保与低碳主要问题集中在碳排放强度指标未达标，企业绿色低碳转型任务依然艰巨。单位供热碳排放强度高于基准值，未能达到考核标准，主要存在以下问题:

一是企业碳排放管理重心长期偏向供电环节，碳减排工作存在明显的“重电轻热”倾向。企业过去的节能技改主要集中在发电机组效率提升方面，如“1 号机组”背压改造工程显著降低了发电标煤耗，但对供热环节的碳排放管控重视不够、投入不足，技术和管理措施相对薄弱。

二是供热规模扩张与碳减排之间的统筹协调不足。随着供暖面积从 497.06 万平方米增至 528.63 万平方米，供热总量持续攀升，但供热碳排放强度不降反升或降幅有限，说明新增供热的清洁化程度未能有效改善整体碳强度水平。

三是供热系统、输配系统等领域的清洁生产方案覆盖不足。2025 年度完成清洁生产方案 5 项，取得了一定的环境效益和经济效益。但方案类型以管理类和节能类为主，深度减排类方案偏少，且实施范围主要集中在发电生产环节，供热领域的清洁生产方案覆盖不足。

4.经营与效益方面

圣源热电公司财务效益指标超额完成目标，经营管理和市场拓展成效显著。但在评价过程中，仍发现需要关注的以下问题。

（1）盈利结构的政策依赖性较强

公司 2025 年度实现利润总额 2501.34 万元，远超主管部门下达的 1280 万元目标值，净资产收益率 13.71%亦高于 12%的目标。但深入分析其盈利构成，利润的主要来源为蒸汽业务收入和供热收入，供热收入占比较大且过分依赖于政府补贴。供热价格执行政府定价，企业利润空间受价格管制政策直接影响。同时，煤炭价格波动风险主要由企业承担，一旦能源价格大幅上涨，企业盈利将面临较大波动风险。当前的高盈利水平具有一定程度的政策周期性和外部市场依赖性，可持续性仍需审慎评估。

（2）收费管理与服务精细化水平仍有提升空间

虽然收费管理规范性方面获得满分，但从用户满意度调查反馈来看，8.48%的用户对按建筑面积收费方式提出异议，反映现行收费模式与用户实际感受之间存在认知落差。部分用户认为卫生间、阳台、厨房等未供暖区域不应纳入计费面积，同一栋楼不同楼层供热温度差异明显却执行相同收费标准。虽然收费标准严格遵循发改部门批复，属制度层面的客观限制，但也在一定程度上暴露了企业在收费标准方面，缺乏针对特殊户

型的灵活处理机制以及与用户协商解决问题的有效渠道。

5.满意度方面

满意度指标综合得分 16.98 分，得分率 94.33%。用户满意度相对偏低（居民 86.19%、工业 87.78%），反映出服务质量与用户期望值之间仍存在差距。

（1）居民用户室温达标率偏低问题突出

14.70%的抽查用户反映供暖室温普遍不足 18 度，涉及福临城 B 区、欧洲城、同济小区、圣融庭院等多个小区。该问题的形成原因较为复杂：一是部分老旧小区管网老化、保温层破损严重，热量在输送和分配过程中损耗较大；二是个别用户房屋建筑保温性能差、门窗密闭性不足等客观因素影响室温效果。该问题既有技术层面管网改造滞后的原因，也有供热企业与用户之间在二次网维护方面的权责划分不清的原因。

（2）收费合理性诉求集中反映制度性矛盾

8.48%的用户对按建筑面积收费提出异议，核心矛盾在于现行收费标准与实际用热体验之间脱节。从制度层面看，供热价格及计费方式由价格主管部门核定，企业无权自行调整；从执行层面看，同一建筑不同楼层、不同朝向的用热效果客观上存在差异，统一按面积收费难以体现“用多少、付多少”的公平原则。然而，分户计量改造需要较大的资金投入和系统性的技术支撑，短期内难以全面推行，导致制度约束与现实需求之间的矛盾持续存在。

（3）工业蒸汽用户对供应稳定性及价格提出更高要求

部分工业蒸汽用户反映蒸汽价格偏高、供应过程中存在温度偏低和压力不足等问题。工业蒸汽作为工业生产的基础能源，其价格和品质直接影响下游企业的生产成本和产品质量。当前问题的形成与以下因素相关：一是燃煤成本在蒸汽生产成本中占比较高，煤价波动直接影响蒸汽价格；二是供热管网输送距离较远时，沿途热损导致末端用户蒸汽参数难以保证；三是部分用户用汽负荷波动较大，对管网压力调节能力提出了更高要求。企业在多用户、多负荷条件下的供需精准匹配和动态调度能力尚需进一步提升。

（4）维修服务响应机制与用户期望存在落差

3.60%的用户对维修人员服务态度和技术水平表示不满意，反映问题集中于维修方式单一（仅采取放水处理）、多次报修后被忽视等方面。该问题的深层次原因：一是企业维修队伍的专业技能培训不够系统，维修人员对室温不达标问题的诊断能力不足，缺乏针对不同原因的差异化处理方案；二是维修派单后的跟踪回访机制不健全，对重复报修问题缺乏升级处理流程；三是考核压力下维修人员更倾向于快速处理而非彻底解决问题，长期积累的用户不满情绪难以有效疏导。

（5）供暖起止时间缺乏弹性

3.54%的用户认为供暖起止时间安排不够灵活，希望在天气异常变化时能够适当提前或延后供暖。当前供暖起止时间由

政府统一确定，企业缺乏自主调整权限，在初冬或早春出现异常低温天气时，难以及时响应居民的用热需求，影响了供暖服务的实效性和用户舒适度。

七、有关建议

（一）安全与生产管理方面

1.健全安全培训效果评估与闭环运行机制

建立培训效果评估体系，从反应层、学习层、行为层及结果层进行全方位评估。在现有培训档案管理基础上，增设训后行为跟踪环节，通过现场观察和访谈方式了解受训人员返岗后的安全行为改变情况，将培训评估从“过程完整”延伸至“效果落地”。针对不同岗位开展培训需求调研，识别各岗位安全知识和技能短板，据此设计分层分类培训内容：管理层侧重安全领导力和法律法规，技术人员侧重专业安全知识，操作人员侧重岗位操作规程和应急处置。建立培训质量反馈机制，将评估结果用于改进培训设计和实施，形成“需求分析—培训实施—效果评估—持续改进”的闭环管理。

2.推动隐患排查从“定期检查”向“预测预警”转型升级

借鉴行业先进经验，逐步构建基于大数据分析的预测性隐患预警机制。可依托现有信息化基础，在锅炉、汽轮机、压力管道等关键点位加装高精度温度和压力传感器，构建覆盖主要设备的实时监测网络，实现异常数据的秒级预警和精准定位。推行“网格化+专业化”隐患排查模式，将生产厂区划分为若

干网格单元，配备由电气、机械等专业技术人员组成的巡检小组，对关键部位实施“精密体检”，并建立隐患“电子病历”制度，实现隐患发现、评估、整改、复查的全流程信息化管理。

（二）能耗与能效方面

制定能源结构多元化转型规划，立足当前单一燃煤结构的现实约束，编制企业中长期能源转型路线图。近期可重点推进煤炭清洁高效利用，通过优化燃烧工艺、提升锅炉热效率等措施降低单位供热煤耗；中期可研究生物质掺烧、工业余热利用等替代路径，探索与周边工业园区余热资源协同利用的可能性；远期应关注天然气、可再生能源等清洁热源接入条件，逐步降低对煤炭的单一依赖。同步建立碳成本核算机制，将碳交易价格纳入生产经营成本测算体系，提前评估碳约束对企业盈利的影响程度，制定碳资产管理策略，通过参与碳市场交易对冲碳成本上升风险。

（三）环保与低碳方面

1.补齐供热环节碳排放管控短板

将供热碳排放纳入企业碳减排考核体系，改变“重电轻热”的管理惯性。建议成立由生产、技术、环保等部门协同的供热碳减排专项工作组，系统梳理供热全链条碳排放关键节点，制定针对性的供热碳强度削减方案。在技术层面，可借鉴行业成熟做法，研究安装吸收式大温差换热机组的可行性，通

过降低一次管网回水温度，提升电厂余热回收效率，有效降低供热能耗和碳排放。

2.将清洁生产方案向供热领域延伸覆盖

在现有5项清洁生产方案基础上，增加供热系统、输配系统等领域深度减排类方案的比重。重点围绕供热管网水力平衡优化、换热站智能化改造、管网保温升级等方面策划新的清洁生产项目。参照行业实践，可研究搭建供热能耗数据管理平台，对供热系统的能耗进行统计分析，为管理人员提供能耗报告和优化建议，推动供热管理从粗放走向精细。

（四）经营与效益方面

1.构建盈利结构多元化发展路径

针对盈利过度依赖政府定价和补贴的现状，企业应在合法合规前提下拓展盈利增长点。一是积极对接电力现货市场，优化机组运行方式，在保障供热安全的前提下提升发电收益；二是探索碳资产管理业务，通过碳配额交易获取增量收益；三是研究拓展工业蒸汽用户群体，提升非居民供热收入占比，降低对居民供热补贴的依赖程度。同时，建立煤热价格联动成本测算模型，在政府价格调整窗口期主动提交成本监审材料，争取合理的价格调整空间。

2.完善收费争议化解与用户沟通机制

针对按建筑面积收费引发的用户异议，企业虽无权调整收费标准，但可建立用户诉求分级响应机制。对于反映集中的典

型问题（如未供暖区域计费、楼层温差等），可组织技术人员逐户核查，出具书面测温报告和用热分析，以客观数据向用户解释现行收费标准的合理性和制度约束。可研究在条件具备的小区试点推行分户计量改造，探索“两部制”热价结算方式，积累实践经验，为未来收费模式优化提供数据支撑。同步建立用户诉求台账，对同类问题定期汇总分析，形成专题报告报送价格主管部门，为政策调整提供支撑依据。

（五）满意度方面

1.系统推进老旧小区供热管网改造

针对老旧小区室温达标率偏低问题，建议采取“分类施策、分批改造”策略。对于庭院管网和楼内立管老化问题，企业应主动与住建部门、街道办事处、物业公司建立联动机制，推动将老旧管网改造纳入城市更新或老旧小区改造项目库，争取财政资金支持。在技术层面，可对重点问题小区开展全网水力平衡诊断，通过加装平衡阀、调整阀门开度等措施改善水力失调状况。建立室温不达标用户专项台账，逐户分析原因（管网老化、建筑保温差、系统失衡等），制定差异化解决方案，避免“一刀切”式的简单处理。

2.提升工业蒸汽供应品质与供需匹配能力

针对工业蒸汽用户反映的温度偏低、压力不足等问题，建议一是对长距离供热管网开展热损专项排查，对保温层破损部位进行修复，减少沿途热量损失；二是优化管网调度方案，针

对用户用汽负荷波动大的实际情况，研究建立用户用汽需求预报制度，提前掌握负荷变化趋势，提升多用户条件下的供需精准匹配能力；三是适时评估增设中继加压或调峰热源的可行性，保障末端用户的蒸汽参数达标。

3.强化维修服务能力建设与响应机制优化

针对维修服务满意度偏低问题，建议从三方面着手改进：一是完善维修人员技能培训体系，重点提升其对室温不达标问题的系统诊断能力，编制常见问题差异化处理手册，改变“放水”单一处理方式；二是建立报修工单跟踪回访机制，对重复报修工单启动升级处理流程，由技术骨干介入研判根本原因；三是优化维修绩效考核导向，将问题彻底解决率和用户回访满意度纳入考核指标，引导维修人员从“快速处理”转向“彻底解决”。

4.建立供暖期弹性启停的沟通协商机制

在现行政府统一定价、统一启停的制度框架下，企业难以单方面调整供暖起止时间。建议建立与供热主管部门的常态化沟通渠道，在初冬或早春出现异常低温天气时，主动提交启动或延长供暖的专项请示，同时做好提前供热或延迟停暖的技术准备（管网状态检查、燃煤储备、人员排班等），确保一旦获批即可迅速响应。同步建立用户意见收集反馈机制，将居民对供暖时间的诉求定期汇总报送主管部门，为政策调整提供民意依据。

八、附件

附件：1.圣源热电公司整体绩效评价打分表

2.圣源热电公司 2025 年度碳排放强度计算表

济宁晨曦有限责任会计师事务所　　中国注册会计师：

中国·济宁市　　中国注册会计师：

二〇二六年九月二十一日