今日商河

我们就在您身边

齐鲁晚报 2017.11.2 星期四 读者热线：96706

供暖“第一把火”拉开今冬供暖序幕

二次网开始注水，用户家中请留人

外网工作人员正在检修供暖管道。

随着供暖季的临近，各类供暖报停、缴费便民信息不断，不过市民最关心的还是供暖准备情况。10月26日上午，济南热力商河供热服务中心点燃今冬第一把火，这标志着今冬采暖季正式拉开序幕。商河县副县长张才林，商河县住建委主任张成伟，济南热力集团副总经理王思和参加此次点火活动。

与往年相比，今年点火时间较早，对此，济南热力商河服务中心相关负责人说道：“提前点火，换热站和供暖管道等提前进入供暖状态，供暖区域有充足的时间稳步升温，保障商河今冬供暖有序进行。”记者从济南热力商河供热服务中心了解到，目前其所辖范围内一次网已全面注水进入冷运状态，锅炉等场内设备已经调试完毕，眼下二次网注水工作正如火如荼地进行中。点火烘炉后经过一段时间的低温运行，由于各区域热网面积大小不同，居民家中会陆续感受到暖意，经过试供热期的调试和排气，11月15日前后将升温正式进入供热期。

10月30日上午，在商河县实验中学换热站内，记者看到济南热力商河供热服务中心的工作人员刘涛正在给换热站内水箱注水和供暖管道的加压。据刘涛介绍，从10月28日开始，外网工作人员已经开始给各大换热站进行注水，预计一周左右的时间，注水工作将完成。刘涛提醒广大市民，注水期间，用户家中要注意留人，在室内循环不畅或管道破裂造成漏水时及时关掉阀门。“我们晚上也会进行注水工作，市民要时刻注意室内供暖设施。供热设备调试期间可能会出现排气噪声，希望居民不要惊慌并予以谅解。”

目前，济南热力集团已开发地热井15口，涉及近5000户居民。同时，为减少直供直排污染，该公司配合商河县政府关停城区内直供直排小区，豪门庄园等6个直供直排小区加入商河供热有限公司服务范围，集中供热面积较往年有大幅度增加。因常年使用地热水，小区内管道腐蚀严重，为保证供暖效果，解决用户的后顾之忧，热力集团投资两千多万元，为小区居民免费改造了二次管网和楼道内的立管。

供暖管家给居民讲解供暖常识。

对于新开始供暖的用户，刘涛和同事会检查每一家的外网供暖管道没有问题后，将其供暖阀门打开。“供暖面积增加了，我们的工作任务也增加了，为了保证供暖平稳运行，我们最近都加班加点工作，干到晚上10点之后是常事。今年实行供暖管家之后，我们服务到户，我们有信心打赢今冬供暖战。”他提到，在供暖之前，新供暖的用户一定要注意清洗过滤网，以免脏污积压在过滤网造成供暖循环不畅。

近期，济南热力商河供热服务中心的工作人员会对所有报停用户供热系统进行检查，关闭所有报停阀门。为切实维护居民冬季采暖的各项合法权益，警企联合办公室的工作人员提到，违法用热综合整治活动已经开始，针对私自乱接破坏供热热力管道、报停后私自打开、私自扩大用热面积、私自在家中安装热水器及改变用热性质、改变运行方式、擅自在用热设施上安装放水装置、扰乱正常供暖秩序及服务、恶意提供非正规账户收取费用及截留供暖费等一系列违法问题进行综合治理。“没有报停或者缴费的居民，请抓紧时间。”工作人员说。

文/片 本报记者 李云云
通讯员 庞庆飞 付忠强

供暖服务送到“家门口”

热力集团在社区为居民办理供暖缴费等服务

10月28日，济南热力集团来到商河，开展了“送温暖进万家”社区供暖服务活动。在鑫隆帝景城小区供暖服务活动现场，热力集团将丰富多彩的文艺演出和暖心的供暖服务送到居民“家门口”。

28日上午9点，为更好地方便居民办理各项供暖业务，在商河县鑫隆帝景城小区的居民小广场上，济南热力商河供热服务中心将新购置的热力流动服务车也开到活动现场。这辆车顶喷涂了“流动服务营业厅”字样，还在车身显著位置喷贴了温暖热线：88812319。车身两侧经过改造，变身为产品展示和业务办理窗口。用户在家门口就可办理供暖缴费、咨询、报停等服务。

活动现场，部分附近居民在供暖流动服务车前排队办理资料提交、咨询及交费业务，一上午时间为近300名居民成功办理了各项供热业务。热力集团的供暖管家向用户发放了《用热知识》明白纸，并对供热政策、服务标准、供暖交费方式进行了详细讲解，当面解答了用户提出的用热问题。同时，供暖管家入户服务，为居民提供专业的用暖指导。

济南热力集团“送温暖进万家”社区供暖服务活动现场。

随后，记者跟随济南热力集团的供暖管家李建龙来到鑫隆帝景城1号楼的一户居民家中，李建龙对居民的供暖设施进行了检查，并将供热明白纸及管家名片送到居民手中。“我们小区现在也有供暖管家了，有什么问题打一个电话就可以了，足不出户就可以享受各种服务。”居民刘先生说道。

自商河供热服务中心融入济南热力集团以后，紧跟集团发展步伐，深入贯彻学习“六个意识”，狠抓“四个提升”，强化服务提升，创新服务模式，参照集团做法，推出“管家式”供暖服务。变电话服务为上门服务，将城区内各供热小区分区划片，并组织供暖专业人员建立“供暖管家服务队”。

据了解，商河供热服务公司还与济南热力集团24小时供暖热线88812319实时联动，一旦用户反映问题，“供暖管家”半小时内到达用户现场，解决用户供暖相关问题。真正实现了“服务面对面”“服务一对一”，彻底打通了与用户之间的最后一公里难题。同时，热线服务班采取回访措施，对供暖管家服务情况进行及时回访并将回访结果纳入考核指标，真正将话语权交给用户。并且热线服务班会对报停用户进行100%回访，所有供暖用户回访率不低于30%，真正做到服务全覆盖。

自9月份开始，济南热力集团商河供热服务公司相继开展了“热力送温暖，服务进社区”——济南热力集团暖万家志愿服务队进社区服务活动。截至目前，已累计开展活动20余次，进驻各小区10余个，发放明白纸千余份，接待咨询居民2000余人，收集各小区用户资料5000余份。各种便民供热服务让居民赞不绝口。

现场除了供热资讯和服务外，热力集团的职工自己编排了一场精彩的文艺演出。一开场，舞蹈《长生军》就惊艳登场，动感明快的节奏和优美的舞姿瞬间点沸了整个社区。两首热力职工原创歌曲《热力人最温暖的心》《温心》，唱出了热力人温暖万家的使命，唱出了热力人为人民服务的信念。器乐合奏伴舞的《北京的金山上》悠扬悦耳，快板《夸夸咱热力年轻人》让在场的观众无不鼓掌叫好。“天这么冷，热力集团将暖心服务和精彩演出带到家门口，我们从中看到了他们的供暖态度和服务，对于今冬供暖，我充满期待，今冬一定可以过个暖冬。”一位市民感慨道。

文/片 本报记者 李云云
通讯员 庞庆飞 付忠强