

创新服务举措 打造供暖亮点

济南热力集团章丘供热公司成立一周年

金秋九月是收获的季节。一年前,济南热力集团与章丘区举行供热企业经营管理权移交接管协议签约仪式,济南热力集团把一流的供热管理经验和优质的服务理念、先进的技术带到了章丘。一年来,章丘供热公司始终秉承“两个不变、四个提升”的基本原则,突出打造“九大”供热服务亮点,让章丘百姓感受到了“天更蓝、暖更热、服务优”的先进供热管理模式带来的供热“温度”。

►强大的“供暖管家”团队。



文/片 本报记者 石剑芳
通讯员 李春霞

亮点一： 查失水，找漏点 节能降耗保供暖

章丘的供暖管道因年久失修、漏失率高导致的热损失高,影响供热质量的同时,造成供热资源浪费、经济效益降低,也加大供热企业的成本压力。章丘供热公司牢牢抓住供热失水“查与修”的牛鼻子,开展供热公司内部查漏与聘请专业公司仪器查漏相结合的方式,对供热管道漏失率较高的小区展开了地毯式的查失水专项行动。据统计,2017至2018年供暖季共计查找漏点602处抢修500多次,供热二次管网节水415085m³,节约供热成本约747万元。章丘供热公司这笔节能降耗的经济账,带来的不仅是社会效益,经济效益,更重要的是无法估计的民生效益。

亮点二： 板式换热提效率 增强换热保供暖

随着章丘城区面积的快速增加,供热用户也越来越多,对章丘区供热发展提出了新的考验。章丘供热公司此前使用的是管壳式换热器,因为换热效率较低高寒期用户的供暖效果无法充分保障,还增加了一次热水管网的输送负担。为了解决管壳式换热器端差大、换热效率低的问题,通过对2017至2018供暖季中的供暖问题清单进行梳理,对供暖效果较差的供暖小区改造加装了21台板式换热器,有效降低了供热负荷“卡脖子”的问题,还提升了换热器的热交换能力,增强了小区的供热辐射能力,有效提高了小区的供暖效果和供暖质量。

亮点三： 用户满意是目标 温心服务保供暖

供热服务强不强,供暖效果好不好,群众评价是关键。章丘供热公司为进一步畅通供热服务沟通渠道,在原有各供热片区提供热线咨询服务的基础上,推出热力集团供暖热线88812319,便于市民更加方便的咨询和办理各项供热业务。

“有事您说话,供热帮您忙”,88812319温心服务热线推出一年来已经成为章丘供热公司与百姓沟通的连心桥,热线服务中心已受理工单10457件,热线办结率100%,热线服务工作真正实现了“件件有回音、事事有着落”。广大市民的满意率不断上升,投诉类工单量比往年下降了50%以上。在2017年度全区党风廉政风行风正风肃纪民主评议工作情况的通报中,章丘供热公司获得了较好的成绩,供热服务工作实现了质的飞跃。

亮点四： 增设为民服务点 便民服务保供暖

为进一步落实“一次办成”“零跑腿”等便民服务措施,章丘供热公司列出供暖问题清单,以便民服务为目标,以供暖问题为导向,对各类供热申报、审批服务事项进一步梳理,推出微信支付等快捷缴费方式实现居民供暖缴费“零跑腿”。细化服务流程,实现5项供热服务事项“一次办成”;对现场验收等服务环节实行预约服务,对重点项目提前介入服务,并进一步压缩到10个工作日内全部办结完成;供热银行缴费网点由去年80个增加至113个,把交费网点覆盖至城区每一个角落。

为更好方便居民办理各项供热业务,开展了流动服务车进社区活动,让市民在家门口就可以办理供暖缴费、咨询、报停等服务,2017至2018供暖季累计开展进社区服务活动40次。在原有三个供热服务营业厅的基础上,增加福康路客户服务营业厅、明珠客户服务营业厅,进一步优化供热服务

网点布局,满足片区用户咨询、交费、报停等各类服务需求。

亮点五： 新建小区“零对接” 工作前置保供暖

新建小区规划红线内供热配套设施以前由开发商建设,在质保期结束后开发商不再负责维护,而小区物业公司无力管理,形成了小区供热管理空白区,导致很多小区供热管网年久失修、管网老化漏水,也成为了影响供热质量和群众投诉的焦点问题。因新建小区供热设施的建设、管理、维护不规范、不专业所引起供热矛盾也越来越多,成为影响供热发展的“难题”。

章丘供热公司本着“服务为先、民生为本、规划先行”的工作思路,把新建小区供热公司负责的最后一环供暖设施现场验收环节提前至应由开发商负责的规划设计第一步,由供热公司提供全方位、专业化的设计、规划、勘察、施工、维护一条龙服务,解决了群众用暖的后顾之忧,让用户享受到了“安心、放心、暖心”的供热服务。

亮点六： 供暖管家新模式 优化服务保供暖

“供暖管家”名“温心”,负责冬季供暖所辖供暖区域的运行管理、安全和用户的服务工作。供暖管家的工作成效直接决定着本供暖片区的供暖服务质量。为进一步提升供热服务质量,章丘供热公司在上供暖季11位供暖管家的基础上进一步优化调整供热服务结构,网格化管理实现供暖片区服务全覆盖,让章丘热用户享受“管家式”服务。

据了解,该公司根据章丘区现有供暖区域实际情况,对供暖管家管理区域重新划分,每位供暖管家管理面积由原来的平均100万m²降至50万m²,供暖管家数量由11位增加至22位;为保证供暖管家业务素

质和服务水平的整体提高,章丘供热公司今年先后组织开展两期专业封闭培训,对供热技术、供热服务、供热安全、供热职责进行了全方位的培训,实现与用户供热需求“点对点”对接工作模式,为供暖服务质量提升提供了软环境。

亮点七： 智慧供热自动化 技术革新保供暖

创新是企业发展的力量源泉,章丘供热公司主动创新、自我革新应对不断发展的供热新格局。引进供热新技术,对自控系统、监测平台等供热“核心内存”进行升级。供热控制系统作为供热企业的“CPU”直接关系到供热运行调节能力和突发情况应急处理能力,通过建立综合数字化热网监控系统,实现换热站的无人值守和热网运行的精细化调节、自动调节、全能耗(水、电、热)监测、自动化报表、智能故障报警、负荷预测等功能,能有效降低工人劳动强度,提高效率、保证安全。

根据全国各地成功案例,预计升级后降低热网能耗10%—15%,实现根据室外温度、热源介质的流量及温度的变化,自动调节供热各环节参数,达到供热系统科学调配、按需供热、均衡供热、安全运营、优化节能的目的,整体提高供热企业的经营管理水平。

亮点八： 痛下决心祛顽疾 整体改造保供暖

章丘区部分老旧小区由于建设年代早、使用时间长,供暖管道老化腐蚀现象日益严重,供暖管道均出现不同程度的跑、冒、滴、漏现象。以往供暖季发现管道漏点一般采取焊接、管道卡或管箍堵漏和部分管道更换这些临时处理措施,但是这些漏点临时处理后仅可勉强使用一个供暖季。在后期供暖运行中老漏点成了新漏点,新漏点反复修复又成了老漏点,这

种“多点开花”的管道泄漏情况往往让抢修人员应接不暇,疲惫不堪,也影响了小区居民正常用暖。

今年章丘供热公司总结梳理上个供暖季漏点抢修次数多、失水率较高的小区,在企业资金非常紧张的情况下痛下决心,对部分漏失率较高的小区进行供暖管道和供暖设施改造,消除影响小区供暖的制约因素,把以往供暖季老旧小区供暖管道天天修、供热服务不稳定的顽疾彻底祛除掉。

亮点九： 供热团队再升级 精准服务保供暖

“供热与服务”始终是供热工作永恒的主题,这两个词语生动形象地描述了供热工作的主要内容。今年章丘供热公司通过设备改造,将52个供热站点控制方式从以前人工手动调节改为设备自动控制调节,把公司的主要人员力量转移到用户服务中来,使供暖服务的团队更加强大,为进一步提高服务质量和水平夯实了基础。本着“年轻化、专业化、团队化”的思路,在转移人力资源的同时优化年龄结构,提升整体素质,对供热服务人员进行大幅度调整,使供暖服务的团队更加专业,为进一步提高服务质量和水平提供了坚强保障。

“雄关漫道真如铁,而今迈步从头越”。回顾2017至2018供暖季,章丘供热公司的供暖工作可以说亮点纷呈,展望2018至2019供暖季供暖的号角已经吹响,章丘供热公司正以“全新的姿态、务实的精神、实干的作风”积极投入新的供暖季备战工作中。

下一步,该公司将继续秉承“多元发展、绿色供热、安全运行、智慧供热、温心服务”的服务理念,让章丘市民享受到供热升级发展带来的红利,以实际行动为章丘市民交上一份满意的供热答卷。