



暖城

2024-2025供暖季融媒系列报道

孔媛媛 通讯员 张金辉
赵振江

供暖工作是服务民生的关键之举,是保障群众利益的头等大事。今冬供暖工作也即将进入倒计时。连日来,山东公用热电集团提前谋划、积极准备,提升应急服务能力,检修供热设备设施,打造智慧供暖模式,访民问暖,解决诉求难点;以实际行动为广大群众温暖过冬提供坚实保障。



山东聚源热力有限责任公司智慧监控中心。

智能化助力管理 打造智慧供暖模式

走进山东聚源热力有限责任公司(以下简称“聚源热力”)智慧监控中心,大屏幕上实时显示着各小区换热站的相关参数,工作人员正盯着电脑屏幕,时刻观察着各项参数的变化情况,并不时地做下记录。“该平台与换热站精准对接,可实时监测各项数据,在供暖前期,我们安排了工作人员24小时值守,检查各项数据显示情况、通信情况,发现问题及时通知及时处理。”山东聚源热力有限责任公司副总经理孙永刚介绍,“当前,智慧供热平台已完成了优化和调试,随时可启动供暖。”

以往采暖季,供热管网近端温度高、末端温度低的情况并不少见,“欠供”和“过供”并存。如何让供热更均匀?如何让供暖系统变得更“聪明”?2023—2024年供暖季结束后,聚源热力赶赴多地考察,并结合自身实际,升级“数智化”供热管控平台,新建智慧供热调度大屏,利用大数据、人工智能、云平台、物联网、数字孪生等先进技术,热源、一级二级供热管网实时、精准调控的需求,达到按需供热节能降耗的目标,实现信息技术与现代供热技术交叉融合。同时,持续升级智慧供热调度软件“分时段调温变频策略”,真正实现热用户、管网和换热站联动统一。

“升级‘数智化’供热管控平台后,实现了客服、供热区、调度中心三方之间的信息交汇与数据共享,客服能够迅速接收用户关于供暖问题的反馈,无论是室内温度不达标,供暖设备故障,还是对供暖费用的疑问等各类信息,都能准确无误地在平台上记录并传输;供热区则可以将供热设备的运行状态、能源消耗情况、管道压力和温度等关键数据实时上传至平台;而调度中心能够依据客服反馈的用户需求和供热区提供的设备及运行数据,进行统筹协调,合理安排维修人员,调整供热参数,确保整个供暖系统的稳定

高效运行。通过这种三方信息的完美交汇和数据共享,数字化供热管控平台提高了供暖服务的质量和效率,为用户带来更加舒适的供暖体验。”孙永刚介绍。

此外,在热源满足供热需求的情况下,各供热系统按供热目标进行供热;还可以实现均匀降载,如遇热源事故不能满足当日的供热需求,可以按其实际供热能力及供热需求进行平均供热;而且在严寒期最冷的几天或是急剧降温天气、超出热源的供热能力情况下,可以提前向热网及热用户蓄热,保证低温天气时的供热需求;助力提升客户服务水平,提高服务质量,为用户提供舒适的用暖环境。不仅如此,该平台在安全方面也进行了升级,无论选择何种形式的数据中心,系统在对信息进行采集、传输、存储、处理、显示、分发和利用的过程中不会受到人为或自然因素的危害而使信息丢失、泄漏和破坏,确保设备安全、网络安全,提升群众“温暖指数”。

打好服务“组合拳” 保障居民温暖过冬

走进位于四季朗悦小区的供热站,工作人员正在进行供热设备日常巡检。“供热站是供热网络与热用户的连接场所。聚源热力辖区共有233座换热站,供暖用户约8万户,目前已完成辖区所有换热站注水打压消缺工作。”山东聚源热力桂英供热区域经理霍厚盼说。完成注水打压后,换热站供热系统维持保压状态,随时可以启动运行,日常供热网格员一天两次对供热设备巡视,确保供热设施安全可靠,顺利进入2024—2025年度采暖期。

民生无小事,冷暖总关情。为确保供热系统安全稳定运行,聚源热力早谋划重过程管理,落实“冬病夏治”工作,组织技术人员制定采暖期运行方案,包含热源调配预案,供热突发事件应急预案,网络舆情预案、供热抢修预案等内容,并进行专项评审;为进一

步提升供热服务效率,组织全体供热服务一线人员开展供热技能、供热客服集中培训活动,切实提升服务水平和服务质量。同时对换热站进行综合改造;成立用户信息核查小组,对供热辖区内的用户信息、管网信息进行专项核查;对供热机组的“小口径温控阀+直通”技术改造,实现精准调温控制。2024年“冬病夏治”工作共计8大项277小项,超前完成全部验收合格,为采暖期供热设备设施的安全稳定运行打下坚实基础。

除此之外,聚源热力靠前服务分级包保,强化群众诉求反映问题整改。公司班子成员带头深入基层、走进社区,深刻剖析问题根源,制定切实可行的整改措施,采取主动靠前服务,逐户逐项解决用暖问题,把“零距离”服务送到居民身边。组织志愿服务队工作人员深入到辖区内各个小区开展供热服务活动,将服务方式由“被动”转换为“主动”,认真倾听并解答百姓供热难题,为广大用户普及供热常识。确保每一户反映的用暖问题“症结”都得到妥善解决,实现了在“走访”中摸清供暖实情,在“包保”中解决用户诉求,在“服务”中倾情温暖民心。同时,创新“指尖”服务模式,组织服务网格员与社区网格员联动,建立联系机制,加入小区业主微信群亮明服务管家身份,及时在业主微信群发布供热相关信息,用户只需动动手指,即可享受温暖服务,进一步畅通服务渠道,确保第一时间为用户解决供热问题,让群众温暖过冬、舒适过冬。

全力备战供暖季 提前谋划提前部署

供热是民生大事,涉及千家万户,事关百姓冷暖。不仅聚源热力做好了供暖工作,济宁四和供热有限公司也提前谋划部署,为广大用户提供安全、稳定、优质的供暖服务。从4月份开始,四和供热公司全面展开“冬病夏治”检修改造工作。根据上一采暖期运行期间发现的问题,制定年度设备

设施检修保养及更新改造计划,各供热管理所根据“冬病夏治”工作计划表,倒排工期、挂图作战,细化分解多项具体任务,对供热管网、阀门配件进行细致排查,主动发现处理问题隐患,确保机组设备管网安全运行。并充分发挥党员干部先锋模范作用,注水打压期间及时入户走访,查看了解情况,检查用户供暖设施,防止跑冒滴漏,保障打压顺利进行。目前已完成全部换热站的注水打压工作,具备冷态条件。

同时,通过“数智化”供热管控平台,远程监控换热站运行情况,远端调控小区供热二网平衡,实时采集用户室温数据,精准调节供热运行,出现异常第一时间主动上门维修服务,让智慧供热系统走进千家万户。“数智化”管控科学调度覆盖了公司管辖的11个供热区域,对352台机组进行实时安全监控、调温、变频等功能,已全面实现无人值守运行。此外,四和供热公司在非采暖季期间围绕供热技术、客户服务、安全教育等主题开展集中培训,通过系统的理论和实操课程,不断提升供热一线人员技能水平和职业素养,培养干部职工学习能力、创新能力、创优能力,最大限度为实现热网运行和精准供暖提供人员保障和技术支撑。

为了做好2024—2025年度采暖季保暖保供工作,山东公用热电集团提前谋划、积极准备、全面动员,各权属热力公司严格落实供热区域工作人员24小时在岗制度、领导带班制度和应急值守报告制度,成立应急抢修队伍,24小时待命工作,做好第一时间组织抢修工作;完善设备设施保温工作;加大回访力度,加快热线电话记录问题的信息整合,及时帮助用户处理问题,深入了解问题,组织技术人员对小区供热系统全面排查,查找原因,优化调控,全面提升服务质量。以群众需求为导向,群众满意为标准,不断提升供暖质量,优化便民服务工作,做好今冬保暖保供工作,让群众温暖过冬、舒适过冬。

下好『先手棋』,让『暖流』如期入户

山东公用热电集团提前谋划供暖季