

供热季正式拉开帷幕,打通供热服务“最后一公里” 东泰热力用服务不断提升民生“温度”

文/片 石晨绮
通讯员 逯广 济南报道

“家里暖和起来了!”随着气温逐渐转凉,11月15日,济南今冬供热季正式拉开帷幕,济南东泰热力有限公司(以下简称“东泰热力”)也正全力以赴做好今冬供热保障,用更加周到贴心的服务不断提升民生“温度”。

持续加强硬件投入 为供热保驾护航

“这才刚供热,家里就很暖和了,心里也更踏实了。”市民陈女士家住中海奥龙观邸,从今年“热调试”开始,她便惊喜地发现,与往年相比,这个冬天家里变得更加“暖意融融”了。而这样的变化来自今年奥体东片区隔压站建设项目的不断推进。

作为今年东泰热力的年度重点工程,奥体东片区隔压站3月中旬开始桩基施工,7月初进入综合楼主体结构建设,10月10日主体封顶。在克服场区空间狭窄,四面地势差大,周围社区密度大等诸多不利因素影响下,东泰人以敢打敢拼的精神,迅速推进了工程建设。在主体建设的同时,供热系统安装工作也在逐步进行。9月下旬,新建隔压站热力系统开始安装,并于10月中旬完成,这也使得该隔压站在今年供热季能够按照公司供热管网调试投运计划,同步投入运营。

在高新区东荷路的项目施工现场,机器轰鸣声不绝于耳,工人们正在紧锣密鼓地推进工程进度。“目前,综合楼正在进行二次结构施工,计划12月底完工。”东泰热力工程部主管、奥体东片区隔压站项目负责人马栋介绍,该项目投用后将整合现有供热资源,有效提升奥体东片区的供热效果,同时与解放东路隔压站建立远程通信,实现远程调度和控制,解决奥体东片区与解放东路隔压站地势高低差,保证供热安全,满足东部地区的供热和发展需要。

除该项目外,今年东泰热力还重点开展了奥体西路北延热力管网工程、天泲路轨交迁改工程、奥体西路管桥处热力管道修复等8个热力项目,目前所有项目已全部建设完成。马栋介绍,目前海棠映月、银丰玉玺两个新建小区内热力工程安装和热调试工作已全部完成。

“今年我们还新上了一套‘二网平衡’系统,为用户提供更好的用热体验。”谭文晖说,除了如期供热,东泰热力也一直在思考如何不断提高供热质量。谭文晖所说的“二网平衡”,指的是二级网平衡辅助决策系统。城市集中供热系统,由于供热区域远近不一,普遍存在供热冷热不均的情况。“往年里,同一小区不同楼宇、不同单元甚至同一层的不同户中,暖气温度可能都有较大的差异,不少用户反映自家暖气温度过高或过低。”谭文晖说,利用“二网平衡”系统,工作人员就可以远程调节阀门,对换热站输送出来的热水进行合理分配,让用户家中的温度更加适宜。

今年供热季大幕已经拉开,济南东泰热力将继续践行“真情服务 温暖相伴”的品牌服务理念,保障整个供热季工作有序开展,向济南市民交出一份满意答卷。

准备工作平稳运行 “暖流”按期入户

“家里暖和起来,我们心里更踏实了,接下来降温也不怕了。”家住海尔绿城全运村锦兰园的市民马阿姨摸着热乎的暖气片高兴地说。供热首日,不少居民家中的暖气已经开始升温,“你家暖气热了吗?”也成为邻里之间见面的话题之一。

11月14日,在东泰热力调度中心,工作人员正密切监测各换热站设备运行情况,及时调整参数确保居民用热。“目前,供热设施、设备均安全稳定运行,各项供热参数运行正常,能满足各个换热站和公建站的供热需求。”安生部主管谭文晖介绍,9月18日,东泰热力开始对各片区管网陆续进行打压注水,11月1日正式开始进行冷态调试。“随着热调试的开始,供热管网逐步缓慢升温,我们也及时处理相关故障点、不热点、过热点,保障用户的正常用热。”谭文晖表示。

冬季的供热能够从有序有序开展,离不开前期全面的供热检修技改。实际上,东泰热力的供热服务早在夏季就已开始准备,做到真正的“冬病夏治”。在今年的非供热季,为确保设备高效运行,东泰热力共完成检修、技改近800项,清洗板换96台,清洗除污器296台,清洗换热器122台,更换维修水泵62台,更换锈蚀管道1210米,更换入户阀5686只,清洗入户滤网59300余只,消除新增缺陷385条。二网平衡项目安装平衡阀门5400台,让供热设备在正式供暖前做好最充足的准备。

让居民暖起来,离不开“上游”的黄台电厂源源不断地输送热源。作为山东省最大的绿色清洁热源,黄台电厂承担着为4700多万平方米广大热用户供热的责任。为保证做好今冬明春供热工作,华能黄台电厂先后组织召开多次专题会,认真分析研判电煤电力热力供需形势,安排部署今冬明春保供热各项工作。

“为做好今年的燃煤储备工作,我们今年也超前开始谋划部署。”黄台电厂工作人员表示,自9月份开始,厂主要领导多次跟随燃供人员前往省外电煤中长期供应商,市场供应商处寻找供热季适烧煤种,厂内库存有序提升,10月底达到满库存目标要求,“截至11月6日,厂内存煤26.71万吨,供热季煤炭发运、储备量及热值能够满足供热要求”。

持续优化供热服务 不断提升民生“温度”

“您的反馈我们已经收到,我们会尽快安排维修人员上门检查,请您保持手机畅通。”在东泰热力客服中心,还没走进大厅,客服人员接听市民来电的声音就已经传



服务大厅全面开放10个一站式服务窗口。



工作人员密切监测设备运行情况。



黄台电厂燃煤储备充足。

到了门外。

随着家中温度逐渐上升,东泰热力“96789热线”也变得繁忙起来。“从9月18日管网陆续开始打压注水起,电话量便开始逐渐上升。”东泰热力副总经理王丽介绍。

供热是关系民生福祉的大事。拨打客服电话或供热管家电话进行用热咨询、故障报修,对用户来说是最高效便捷的方法。

“进入业务高峰期后,接线量

会爆发式增长,预计一天能达到1500多个。”王丽说,根据往年经验,提前调配增加坐席人员,并一如既往提供24小时在线服务,确保接线率达到100%。“用户家中如有任何供热问题,都可以首选拨打96789,客服人员将第一时间提供相关服务”。

此外,为应对用户业务办理的高峰期,东泰热力服务大厅已全面开放10个一站式服务窗口,

基本无需排队。

打通供热服务的“最后一公里”,供热管家成为解决用户问题的“关键力量”。

“打个电话,供热管家很快就上门来维修了,现在屋里温度正合适。”市民吴先生说,近年来供热管家的存在让大家用暖越来越放心,“无论是暖气维修还是滤网清洗,自己搞不定的问题,管家们都会及时入户解决”。

据了解,目前东泰热力300余名供热管家及供热抢修人员已严阵以待,24小时待命,可迅速处理突发故障,确保万无一失,安全度过极寒天气。下一步,东泰热力也将继续增加业务培训,技术比武,奖惩激励,应急演练等多种方式的培训,同时增强供热管家的沟通技巧与能力,提升员工整体业务素养。

“我们这些老年人手机‘玩不转’,网上缴费不方便,现在能在家门口就交上取暖费,可给我们省了不少事。”提到小区里的“移动营业厅”,今年72岁的王阿姨连连称赞。

为做好今年的供热宣传工作,东泰热力客服团队还走进多个小区,直接与居民面对面交流,为用户办理供热业务,讲解供热政策及服务内容,解答用热过程中的各种疑问。“过去的一段时间里,我们深入走访包括恒大龙奥御园、大华龙悦、盛福F4F5在内的七个小区,用户可以直接在家门口办理供热业务,在辛甸花园等小区还开展了为期一个月的现场收费活动。”王丽说,这种工作方式进一步拉近了东泰热力与用户之间的距离,倾听到了百姓更多好的建议,工作得以不断改进,从而为用户提供更加贴心周到的用热体验,“接下来,我们也将全力以赴做好今冬各项供热工作,努力服务好东部城区的11.48万热用户”。