

确保居民温暖过冬，保供能力再增强

济南东泰热力多措并举织密供暖“安全网”

石晟绮 济南报道

供热作为城市基础设施的重要组成部分，关系到居民的生活品质。2024年以来，济南东泰热力有限公司将保障居民温暖过冬作为首要任务，多措并举织密供暖“安全网”，以供暖热度保障民生“温度”。

把好安全关 保障供暖安全平稳

每一个采暖季，都是一场安全大考。随着今冬济南正式供暖，济南东泰热力有限公司（以下简称“东泰热力”）调度中心也进入了全年最关键的时期。作为东部城区供热系统的“神经中枢”，调度中心通过精细化管理和实时监控，及时调整参数确保居民用热，确保供热系统的稳定运行。

2024年12月下旬，化纤厂小区供热管道出现漏点，调度中心通过系统发现数据异常情况，立即通知维护部进行抢修。“我们到达现场后经过查漏掘快速找到漏点，紧急焊补处理恢复供热，最大程度减少突发状况对供热造成的大面积影响。”维护部主管马军介绍，针对供热辖区内老旧小区管道情况复杂、管道老化腐蚀等情况，本供暖季维护部已处理一、二次管网泄漏200余处，累计消除一、二次管网缺陷300余项，解体检修水泵40余台，有力保障了供热系统及换热站安全运行。

除系统监控及管网巡检人员日常巡检外，东泰热力还在供暖季运用无人机巡检的手段，大幅提高了巡检质量和效率。“一旦管道出现漏点，该处温度将高于其他位置，无人机利用红外线就能够快速地捕捉到该情况，可安排人员第一时间到达现场进行处理。”安生部主管谭文晖介绍，本供暖季一级管网无人机飞行巡检16次，车巡600余人次，共发现漏点3处；检查排水门、排气、补偿器等各类井室240余次，各二级换热站检查各类井室1000余次，极大地保障了供热管网的运行安全。

设备检修作为东泰热力每年的重点任务，实际从上个供暖季结束时就已经“拉开帷幕”。马军介绍，2024年4月起，维护部完成设备检修项目70项，为确保供热系统达标，常规解体清洗站内一、二级网除污器296余台，解卡更换管道40处约120余米，更换、检修排污泵13台，循环泵检修22台、补水泵7台。“我们对供热设施安全运行做到心中有数、不留隐患，为采暖季安全供热打下坚实基础。”马军表示。

除了供热安全，东泰热力也一直在思考如何不断提高供热质量。“今年我们还新上了一套二级网平衡辅助决策系统，工作人员可以远程调节阀门，对换热站输送出来的热水进行合理分配。”谭文晖指着大屏幕上的运行图介绍道，该系统项目建设工程自7月初开始进入现场实施阶段，对5430个楼栋单元进行二网平衡改造。“经过一个多月的运行，平台指令下达和就地参数调整顺畅，自动调整二级网水力平衡效果优



调度中心内，工作人员密切监测设备运行情况。



加强巡检，保障供热管网的运行安全。



持续优化供热服务。

良，提升了供热智能化水平。”

服务“零距离” 供热服务持续优化

“您好，东泰热力，请问有什么可以帮您？”东泰热力客服中心职工王鑫将手机存放在固

定区域后，打开办公桌上的电脑，戴上耳麦，开始了一天的工作，“从采暖季开始的前两三个月，各项供暖工作已经开始有条不紊地推进，我们也要为居民做好服务保障工作，确保‘暖流’能够进入济南千家万户。”优质的服务是供热工作的

重要环节。东泰热力客服中心主管靳锦介绍，为更好地服务用户并加强与用户的沟通，自今年9月份以来，客服团队主动下沉到社区一线，直接与居民面对面交流，实现服务“零距离”。为了让居民“零跑腿”，东泰热力将“服务大厅”搬进了恒大龙奥御苑、大华龙悦、盛福花园等7个小区，详细解释供热政策及服务内容，并开展现场收费活动。同时，工作人员在活动现场还为用户讲解常见用暖问题和注意事项，提供上门入户检修等“一站式”服务，多措并举为今冬供暖季“提前热身”。

房子要暖，民心更要暖。为了更好地解决用户供热方面的问题，东泰热力300余名供热管家及供热抢修人员严阵以待，24小时待命，确保突发故障能够得到第一时间解决，保障市民安全度过严寒天气。同时，客服中心也在供暖季业务高峰期来临之前，提前调配增加话务坐席人员，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”。靳锦表示，今年东泰热力共处理12345工单总数3484张，与去年同期对比工单受理量降低7.5%。工单办结率100%，及时率100%。同时，自本采暖季供热开始后，各服务站供热管家接到用户求助电话63156个，执行入户服务25477户，处理用户侧设备缺陷2358次，清理入户滤网4325个。

“下一步，我们将继续全面推进‘零跑腿’业务，不断优化微信公众号功能，积极拓展业务办理范围。”靳锦表示，东泰热力也将进一步做实业务培

训，强化员工专项业务知识、技能，提高沟通技巧的培训，为市民提供更加高效便利的供暖服务。

加快供热项目建设 确保温暖如约而至

“今年家里暖气稳定多了，就算遇到降温，心里也更踏实了。”谈到这个供暖季，家住奥体东片区的刘女士满意地说。而这种安心感也是奥体东片区不少市民共同的感受。

近年来，随着城市规模迅速扩大，对济南城市供热设施建设提出了更高的要求。为解决城市东部地区供热供需矛盾，奥体东片区隔压站工程项目开始施工建设。作为东泰热力2024年的重点工程，该项目于去年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。项目团队攻坚克难，克服了场区空间狭窄、四面地势差大、周围社区密度大等诸多不利因素，新建隔压站热力系统于9月下旬开始安装，并按照公司供热管网调试投运计划同步投入运营。

“目前项目已经进入收尾阶段，除玻璃幕墙等工作因天气寒冷原因未施工外，其余施工已完成，计划项目将于今年3月份完成竣工验收。”东泰热力工程部主管、奥体东片区隔压站项目负责人马栋表示，项目竣工后将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差，满足末端用户的供暖要求，保证供热安全。

此外，今年东泰热力还重点开展了奥体西路北延热力管网工程、天泺路轨交迁改工程、奥体西路管桥处热力管道修复等8个热力项目。马栋介绍，目前海棠映月、茗美花园、文博F1地块内的管道及设备安装工作也已全部完成。

冬季的供热能够从容有序开展，离不开前期全面的供热检修技改。为保障2024-2025供暖季供热质量和安全稳定，东泰热力在非供暖季开展供热设施“大体检”，共完成机务设备检修技改11大项、346分项，电气设备3大项、35分项，计量仪表设备3大项、76分项，维修和更换水泵40余台，除污器清洗296台，换热器清洗96台，更换阀门2257台，更换区内管道约2500米。项目从6月底陆续开始施工，于9月30日全面完工，同步完成了电厂宿舍五区换热站汽改水项目及电建一公司宿舍一次管网改造工作，真正做到了“冬病夏治”，为供暖季工作的安全有序开展奠定了坚实基础。

供暖无小事，冷暖系民生。济南东泰热力将始终践行“真情服务 温暖相伴”服务理念，保障居民温暖过冬，当好济南市民的冬日“守护者”。