

枣庄市热力总公司多措并举全力确保温暖过冬



枣庄市市中区委书记朱磊、区长韩耀辉到公司调研。



针对安全隐患和薄弱环节巡视排查。

进入冬季以来枣庄地区已经迎来了多波大幅持续降温，最低气温达到-10℃。为积极应对低温天气，保障市中区城区的供热平稳，按照枣庄市委、市政府、市中区委、区政府的安排，枣庄市热力总公司高度重视，主动作为，把保暖保供、温暖过冬、祥和过节作为当前和今后一个时期的首要政治任务，提前启动极寒天气应急预案，采取应对措施，全力保障用热户温暖过冬。

及时协调，保障供给。按照严寒天气保证用户供热需求预

案，市中区委、区政府、热力公司全力协调华电国际十里泉发电厂和枣庄南郊热电有限公司两家热源单位，及时跟踪了解供热设备运行状况，提前通报降温期间热源最大需求热量，确保各热源稳定。



科学调节，均衡供热。热力公司充分发挥智慧供热系统的优势，统一调度，集中调节，保障供热系统整体均衡，避免大网和各换热站冷热不均，最大限度减少低温对用户的供热影响。调度中心值守人员24小时严密监控，发现运行参数异常时及时报告，及时处置，及时恢复。

增强巡查，及时消缺。针对直管各供热区域供热状况，热力公司及所属调度、管线、运行部门均制定了详细的供热保障措施，加强换热站、一二次管网的巡视和供热参数变化的监控，积极做好安全隐患和薄弱环节的巡视排查工作。



快速处置，减少影响。随着管网温度和压力等供热参数的升高，供热一、二次管网较为老旧薄弱的环节易发生故障。热力公司强化管网应急响应能力，及时补充了三个梯次、八支队伍的抢修力量和充足的抢修物资，采用带温带压钢带捆扎压垫新技术，提高抢修效率，从定位漏点到判断原因，到处置、到恢复供热，连续作业一站到底，尽最大努力缩短抢修时间，尽可能减少管网和设备故障对供热造成的影响。

靠前服务，主动作为。成立以热力公司领导班子成员为组长，客服、运行等部门专业骨干为组员的四个“访民问暖”工作组，深入用户家中主动服务，走访中通过询问情况、测量室温、检查管道、提建议出主意、倾听用户诉求，及时掌握第一手资料。针对室温不达标用户，现场“把脉问诊”“对症下药”，切实为用户解决问题，确保供暖到位、

室温达标。每访一户，工作人员都要仔细填写“访民问暖”台账，及时跟进了解情况并做好回访工作。

全天值守，服务到位。热力公司客服热线电话3585111和4006881627(15个座席)进行数字化全面升级，保持24小时畅通，快速转办用户报修、投诉等工单，“暖心管家”便民服务团队24小时值守待命，第一时间解决用户各类涉热问题。同时，集中专业技术力量对用热过程中遇到的疑难杂症进行集中会诊，及时有效地解决用户反映的各类用热问题。

枣庄市热力总公司作为市中区唯一的集中供热企业，以“安全高效、绿色供热、智慧调控、暖心服务”为目标，加快集中供热提档升级。随着市中区经济社会发展，集中供热配套建设同步迅猛发展，公司集中供热面积由早期的不足100万平方米增至1800万平方米，供热服务用户超过15万户。

全新打造的“暖心管家”供热服务品牌，以智慧热网监控系统为依托，以全新的客户服务系统为基础，以“规范服务、换挡提速、积累经验、提升形象”为目标，实行规范化、标准化的全流程服务，通过优质、及时、贴心的暖心服务为用户解决供暖难题，提高了热用户的满意度和获得感。



经统计，从2021年供暖季开始至今，枣庄市热力总公司客服热线中心(3585111、400—6881627)共接听用户各类来电50000多个，通过电话直接进行解释答复的47000余个，形成工单派发到“暖心管家”服务团队，入

处理的工单数量3000多个，均在规定的24小时办理时限内办结，工单办结率达到了100%。



同时，为缓解线下收费压力，减少用户等待时间，去年开始枣庄市热力总公司将交费时间从往年的10月1日提前到了8月1日，并在新闻媒体和总公司微信公众号平台上进行了宣传。热力公司直管市民用户可以选择通过支付宝生活缴费、微信生活缴费、枣庄市热力总公司微信公众平台、爱山东·枣庄APP交纳暖气费，也可通过建行、工行、农行、中行、邮储银行、枣庄银行6家银行的手机银行或网上银行交费。

也是从去年起，枣庄市热力总公司将暖气报装时限由25天压缩至7天。2020年线上报停功能一经推出，线上报停占比达到27.4%，线上收费比重从24%增至50%以上。2021年，枣庄市热力总公司再次在微信公众平台上完成研发并开通了线上报装和线上过户功能，市民用户的供热报装、查询、交费、报修、报停、过户等全流程服务已全部可在网上办理，足不出户就能办理所有的供热相关业务。

为保证温暖过冬，枣庄市热力总公司全员上阵，保持临战状态、提高站位，强化担当全力保障供热服务工作。相信有市中区委、区政府的坚强领导，有广大用热户的支持、理解和配合，枣庄市热力总公司定会保障广大用热户度过一个温暖的冬天，一定能将冬日暖阳送到千家万户的心坎上！

供暖季小贴士

致用户：

- 请您仔细检查室内采暖设施有无存在渗水、滴水等泄漏隐患，如发现请抓紧消缺，以免影响您的正常用暖。
- 请您仔细检查室内采暖管道、散热器等附件有无固定螺栓松动、固定卡钉缺失等不

稳固隐患，如发现请抓紧固定处理。

- 请您勿在室内采暖管道、散热器等附件上悬挂、摆放负重物品，以免影响其安全运行。
- 请关闭好门窗，门窗关闭不严有缝隙的建议进一步密封处理，衣柜、沙发等家具尽量不要遮

挡室内散热器(暖气片)，避免影响室内热对流，尤其是靠山、靠顶和左邻右舍都不用热的“孤岛”用户，更要做好室内保暖工作。

- 如您发现供热管道有热水泄漏请立即拨打热力公司客户服务热线3585111或者4006881627，以便热力公司

及时派出队伍抢修。

- 如您家中出现室温不达标、采暖设施故障等供热问题请及时拨打热力公司客户服务热线或服务区域的“暖心管家”服务电话，以便第一时间给您提供帮助。另外，有可能因大幅降温影响客户服务热

线任务繁忙，您也可以登录“枣庄市热力总公司”官方网站在客服中心板块中查找专门服务您小区“暖心管家”的服务电话，直接取得联系处理。您还可以关注“枣庄市热力总公司”微信公众号，点击温馨服务中的“报修服务”，线上直接报修。



枣庄市热力总公司给全市人民拜年!

祝大家：新年快乐、身体康健、阖家幸福、万事如意!