

暖心

2022年太白湖新区供暖季融媒系列报道

记者 邓超 丁安顺 通讯员 李文

智慧供暖，居民生活有温度

太白湖新区今冬供暖大幕即将拉开

上门免费检修更换 安装室温监测设备

“您好，我们是供暖公司的，想入户检查一下咱们的过滤网。”10月29日，北湖科技供热有限责任公司供热三所工作人员刘彪来到风韵荷都B区居民常洪荣的家里，发现常洪荣家中过滤网存在堵塞。打开供热管网过滤网发现，褐色的污泥、沙子已将过滤网填满。刘彪说：“从9月20日后，就上岗着手准备今冬供热工作，检查换热站设施，着手开始二次管网上的阀门关闭，清洗二次管网。目前正在为辖区居民更换检查过滤网。”

济宁市北湖科技供热有限责任公司副总经理王赞介绍，根据往年经验来看，每年供暖刚开始时，总有一些居民家里感觉不热，很重要的原因

就是入户过滤网堵塞了，这个问题解决起来很简单，但非常耗费人力。今年，该公司提前对过滤网进行清洗，可以有效解决此问题，让居民家里早点热起来，这是提高供热服务质量的重要举措。各供热服务所加强与用户主动联系，采暖期内继续开展免费为用户清洗过滤网，免费为用户冲洗管道，免费为用户更换暖气片（暖气片自备）等服务活动。

太白湖新区已于9月20日全面开启今冬供热调试打压工作，所有换热站系统调试已完成，正在进行小区二次网及楼内立管巡查保养工作，目前小区试压工作已全部完成，11月1日开启冷循环，11月3日带温带压，11月6日具备随时供热条件。截至9月底，太白湖新区确定新增供热面积56.4万平方米。为提前做好新建小区今冬明春供热工作，太白湖新区建设局分别于8月17日、9月29日专门召集新建小区开发建设单位、物业公司及供热公司召开今冬明春供热准备会议，解决了目前存在问题和供暖障碍，明确各自供热责任，督促各方积极对接，以期实现小区供热。

“今年，太白湖新区供热系统智慧升级，实现双供热系统同时运行，我们在辖区选定12个老旧小区，针对典型用户

访民间暖、冬病夏治，遗留供暖问题全部清零；快速响应、高效处理，供暖保障管理新机制第一时间解决居民诉求。随着2022—2023年度供暖季日益临近，供热也进入倒计时。在太白湖新区，供热企业正紧锣密鼓开展供暖前的准备工作。换热站内，工作人员正忙着注水、试压、调试，对各类供热设备进行全面“体检”。今年，太白湖新区预计新增供热面积56.4万平方米，随着供暖日期临近，目前小区试压工作已经全部完成，预计11月6日，具备随时供热条件。



工作人员对各类供热设备进行全面“体检”。

入户安装室温监测设备，已完成安装1961个，可以将住户的室温反馈到供暖单位的升级后的‘供热监控平台’”王赞说。记者在大厅见到了升级后的“供热监控系统”，通过屏幕，能看到供热区域的供水、回水温度；循环泵、回水泵的运行状态也能一目了然。该平台能实现数据的远程采集，并对换热站进行监测和控制，实现了设备运行状态分类查看的功能，保证各个区域的供热平衡。

供热管家前置服务 24小时守护问暖

除了运用智能化平台精准监控换热站设备运行状态，太白湖新区通过搭建供热服务管理平台2296818热线，为用户提供高效、优质的一站式服务，并设置供热管家坐席，实现供热管家、供热所和社区网格员联动机制，用户可通过社区网格员将诉求第一时间反馈至客服中心，及时派单处理。

在客服热线中心，客服人员正在忙碌着解答市民所反映的问题。北湖科技供热有限责任公司客服主管王丽军表示，正式供热前期，用户供暖设施问题暴露比较集中，拨打热线的用户多了，就会出现电话无法接入的现象。“今年，公司新增客服坐席20部，升级APP派单系统，确保群众诉求打的进，有人接，工单快速处置，日清日结。”王丽军表示，只要用户拨打了热线，系统后台就会自动记录，基于前期的对辖区用户信息的摸排汇总形成的数据库，用户拨打热线后，就会自动生成弹窗，弹窗会详细显示用户基本信息，无需再利用传统方式记录，随后会有专人拨打用户电话进行回复。

“北湖科技供热有限责任公司承担着太白湖新区大面积的供暖任务，因此热用户关于供暖问题的咨询诉求也相对集中。设置供热管家坐席后，对于市民反映的一般供暖

问题，由热线受理人员直接解答；若涉及专业性比较强的事项且受理人员无法直接答复的，将现场转接至供热管家坐席进行解答；需协调办理的业务，再转派工单进一步落实处理。实现供暖问题‘即时办、马上就办’，提高市民的满意度。”王丽军说，除了专业解答用户供暖问题，在换热站工作人员没有及时看到派发工单的情况下，供热管家还负责电话、短信通知，确保第一时间为用户上门解决难题。

当日上午10时许，热线受理人员将一位热用户的热线转接至供热管家工作人员。该热用户反映，她家位于翰林学府，房屋实际勘测面积比供热系统面积小2平方米。工作人员进行详细记录后，迅速与该小区换热站的负责人取得联系。换热站负责人“接单”后，立即与热用户取得联系。当日上午10时30分，供热维修人员现场进行了查看，并重新确定了房屋实测面积。目前已通知收费系统更改了用户面积。

北湖科技供热有限责任公司对供热服务区域进行划分，共分6个供热服务所，每个所再分2个服务分区，每个分区再分2-3个组，每组3-4人，包保到楼。为更好地为热用户提供及时便捷的服务，太白湖新区积极督导供热公司持续提升网格化服务水平，设立网格化服务公示牌，方便群众及时反馈用热问题。

新建设中继泵站 让暖流直达末端

太白湖新区还提前开展了“冬病夏治”工作和“访民间暖”活动，实地走访、排查梳理群众供热问题。

“针对上一供暖期间热网运行和热用户家中出现的问题，公司深入组织开展‘冬病夏治’工作，比如一次管网拆除检修、平衡阀维修更换，换热站排水系统改造，今年光更换安装焊接球阀就更换安装了142台。”王赞介绍，城市供暖是一个系统工程，为确保太

白湖新区今冬按时按质供暖，北湖科技供热有限责任公司新建了一座供热首站，项目完成后本年度的供热能力将达到1600万平方米。新建互联互通管网1.7公里，完成东部热源进城DN1400供热主管道3.8公里。

“没有中继泵站，回流水压力就不能保证，供水泵站的建设可以保证供热管网的回水压力，给管网增压提温，确保温度稳定。”相比全区的供热管网，中继泵站规模不大，但据王赞介绍，中继泵站是确保太白湖新区供热稳定的重要工程。随着太白湖新区新增供热用户增加，原有的每小时5600立方米的循环水量已远远达不到供热标准，中继泵站安装6台全变频高压电机，6台大功率循环水泵，设计总循环水量达每小时7800立方米，中继泵站建成后，将承担太白湖新区的供热循环水加压任务，改善居民供热效果。

“为保障采暖季期间集中控制系统安全稳定运行，公司对主控室集控软件进行更新，开发了新的集中控制系统。新开发的智慧供热控制系统采用双服务器运行，互为备用，同时又与原控制系统兼容运行，可共同使用。”王赞表示，为确保在常态化疫情防控时，供热主控系统和客服系统不受影响，公司在中继泵站新建应急供热主控调度中心和客服电话中心，实现龙城办公室和中继泵站两处主控室和客服中心同时运行、互为备用，保障今冬供热工作安全稳定。



扫码看视频。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:丁安顺



客服人员正在忙碌着解答市民所反映的问题。