

融入一周年，看我“七十二变”

济南热力集团商河恒泰供热有限公司融入“大家庭”，开创供热新局面

近日，济南热力集团商河恒泰供热有限公司举行迎“七一”暨融入集团大家庭一周年庆祝大会文艺汇演。商河供暖人唱歌跳舞扭秧歌……用自己的方式庆祝党的97岁生日。同时，他们也回顾了融入济南热力集团一周年以来的变化。在商河县住建委和济南热力集团的坚强领导和大力支持下，商河供暖人承载能力强了，供暖质量和水平提高，企业文化不断完善……合作一年来，变化真不小！

►商河县与济南热力集团签约现场。(资料片)



本报记者 李云云
通讯员 庞庆飞 付忠强

变化一 建设新锅炉和热泵 供热能力增加210万平

2017年6月，在商河县政府、济南热力集团等多方的共同努力下，商河供热融入济南热力集团大家庭，从此，商河供热开启了新纪元。2017年商河县集中供热面积达到历史之最。“随着集中供热面积的增加，原有的锅炉已经不能满足县城的需要，在集团的帮助下，我们新增加了供暖设施。”济南热力集团商河恒泰有限公司负责人说道。

据了解，为进一步满足城区供暖需求，2018年5月，公司投资6100万元，正在建设两台42兆瓦燃气锅炉及14兆瓦吸收式热泵，9月底建设完成。该锅炉采用新型环保燃烧技术，可减少污染物排放，确保环保排放达标。建成后，供热能力增加210万平方米，总供热能力将达到600万平方米，能够满足整个城区的供暖需求。“我们明年还将新增一台燃气锅炉，前后投资将达到近亿元，这将大大提高我们的承载能力。”公司负责人说。

值得一提的是，2017年，商河县关停了县城内的8个地热水直供直排小区，将8个小区近50万平方米供暖面积纳入集中供热，在按时达标供暖的情况下，公司利用商河丰富的地热资源，探索创新“锅炉+地热”双热源供暖模式，形成传统热源与地热互为备用、互为补充的保障机制，实现既稳定又环保的供暖效果，同时减少了供热成本，增加了公司效益。

变化二 管家式服务 让居民享受市民待遇

“过去的供暖季，供暖温度



商河恒泰供热庆七一暨融入集团一周年文艺汇演。(资料片)

和服务都不错，尤其是“供暖管家”上门服务，解决了我家的很多难题。”家住嘉源逸居的张女士说道。据工作人员介绍，“供暖管家”的设置，是济南热力集团商河供热有限公司在服务上的重大变革。

2017年，公司为提升服务水平，学习集团模式，首次组建“供暖管家”服务队及热线班，新配备了热力抢修车及流动服务车，与二十四小时供暖热线实时联动。一旦用户反映问题，“供暖管家”半小时内到达现场，彻底打通了与用户之间的最后一公里。

公司新组建的热线服务班对“供暖管家”服务情况进行及时回访，并将回访结果纳入考核指标，真正将话语权交给用户，并对所有报停用户进行100%回访，对供暖用户回访率不低于30%，真正做到服务全覆盖。

“合作以来，我们改变工作思路，市民如果在供暖中遇到问题，是我们的责任，我们一定解决；如果不是我们的责任，我们也要帮助大家解决供暖问题，绝不推卸责任。”负责人表示。

变化三 创新收费模式 管理到户收费到户

“自合作以来，我们越来越

感觉到自身基础差、底子薄、欠账多，必须加倍努力才能补回欠账，跟上集团步伐。”为了解决“收费难”这个大难题，公司服务宣传队在周末进社区的基础上，每周两次夜间进社区，向广大居民宣传集团及集中供热知识，收集整理用户资料，建立健全用户档案！

在此基础上，积极创新收费模式，2017年首次对20多个小区实行打散收费，实现“管理到户，收费到户”，杜绝跑冒滴漏，做到应收尽收。通过打散收费，增加收费面积15.2万平方米，增加收入304万元，开创了商河自有集中供暖以来，收费率最高、投诉率最低的新局面。

为方便用户缴费，进一步拓宽收费思路，与银行合作开展“收费进社区”活动，新增支付宝、微信、网银等多元化收费方式，让广大用户足不出户即可实现缴费。公司与山东有线联合成立商河县首个收费营业厅，又于2018年3月份，成立了商河首家独立供热服务营业厅，实现收费、报停、咨询等一站式服务。“在供热公司进社区服务的带动下，其他公司也陆续开始进社区服务，我们可以在家门口享受更多的服务了。”市民刘先生说。

变化四 “大数据”+专业培训 “土把式”走向技术流

“专业化一直是我们的短板，自从合作之后，热力集团给我们提供了安全生产、招标及工程管理等各个方面的专业知识培训，再加上公司的专业化管理，我们这些‘土把式’走向了技术流。”工作人员刘涛说道。

刘涛谈到，公司在集团各部门的帮助下建立了能耗管理系统。本着“有量必有表，有表必有数，有数必上传”的原则，将两台58兆瓦锅炉运行数据及24所换热站运行数据集中上传至本公司及集团公司，真正实现子公司与集团公司数据无缝隙对接，有利于更好地掌握生产情况。同时，首次实现了商河供热数字化调节，改变了往年靠经验凭感觉的调网方式，消除过热点，改善不热点，首次实现了商河热网的平衡运行。

2017年，为确保公司用煤质量，公司在集团的帮助下，对计量设备进行校准，安装完善过磅房及干燥棚监控设备，实时监控煤炭过磅及卸车过程，确保无死角全覆盖。所采购煤炭由集团统一负责化验。每次来煤均由专人取样封样，第一时间到集团送检，按化验结果进行结算。通过采取上述措施，确保了煤炭数量准确、质量合格。2017年采暖季在供暖面积增加70万平的前提下，煤炭消耗量不增反降，大大节约了运行成本。

此外，商河恒泰供热有限公司借鉴集团优秀做法，安排人员前往集团进行了稽查服务学习，在集团稽查服务部的帮助下，联合县刑警大队成了警企联合办公室。并且迅速行动在全县集中供热范围内组织开展违法用热“专项整治行动”。针对违法违规用热及恶意提供非正规账户收取费用及截留供暖费等一系列违法问题进行综合整治。借助警企联合稽查营

造的良好氛围，本采暖季通过稽查共计打击处理违法用热单位用户11个，个人用户1500多户，违法用热面积16.04万平方米，挽回配套费和取暖费共计468.59万元。成为近几年来督查力度最大，挽回损失最多，用热秩序最好的一年。

变化五 完善企业文化 供暖人干得更带劲

6月27日，商河恒泰供热有限公司工作人员带来的鼓子秧歌，开启了济南热力集团“庆七一”文艺汇报演出的大幕。商河供暖人舞技强悍遒劲，场阵磅礴恢宏，受到了潘世英董事长等与会领导的高度赞扬及观众的一致好评！“我们也希望通过鼓子秧歌，将我们商河供暖人的精气神传递出去，在让大家感受到我们商河历史文化的同时，也看到我们商河人的干劲。”参加演出的工作人员张辛喜说道。

据介绍，合作一年多以来，在工作之余，他们的业余生活也很丰富，篮球赛、元旦晚会、七一汇报演出等等。“希望通过多种多样的活动，将集团文化传递给大家，让大家在努力工作的同时，也能快乐生活。”公司负责人说道。

谈到融入一年的变化，商河恒泰供热有限公司的负责人谈到，经过近一年的努力工作，他们创造了多个商河首次：首次成立供暖管家队伍；首次成立营业厅；首次打散收费；首次多元收费；首次成立警企联合办公室等等，集团入驻开创了商河供热新局面，展现了集团新形象！

“我们将牢固树立‘四个意识’，争创‘六个一流’，保证安全平稳供热的前提下，积极推动‘商河县无煤化供热示范县’进程，积极开展地热井建设和双热源供暖模式推广，既要保证万家温暖，更要守护商河蓝天！让政府放心，让群众满意！”公司负责人说。