今日运河

一纸蝶变 只为一城

齐鲁晚报 2019.10.30 星期三 读者热线：0531-85193700 13869196706

今日运河官方微信 齐鲁壹点APP

问暖热线用上“智能语音机器人”

山东聚源热力公司增加60部热线电话，扩充市民来电接通容量

本报济宁10月29日讯(记者 周惠娇 通讯员 孙虹 霍厚盼) “好温暖为您服务，请用普通话说出您想办理的业务，如报修、转人工等……”29日，山东聚源热力公司客户服务中心传出阵阵赞赏声，部分市民代表体验了“智能语音机器人”便捷、高效的功能。在供暖行业中引入“智能语音机器人”项目，山东聚源热力公司是全市首个尝试的热企。同时“智能语音机器人”将于10月31日正式上线，热线电话由现在的16部增加至76部。

在服务中心，市民代表唐先生现场拨通的测试号，在与“智能语音机器人”的交流中，完成了报修。随后唐先生所反映的问题，显示在客服工作人员的电脑信息库中。“马上就到采暖季，初期总是有很多问题需要咨询客服人员，但往往占线，现在增加了‘智能语音机器人’，就能及时的将问题反馈，实在是太方便了。”唐先生感慨道，对这一智能系统满怀期待。

“‘智能语音机器人’项目具有高效电话接听和回访的功能，‘机器人’如同真人语音沟通，全程交流无压力，内容识别精准，‘机器人’将用户来电信息逐一登记在案，自动生成工单派发到服务人员的手机上。”山东聚源热力公司客服中心主任李丰华介绍，“智能语音机器人”项目共分为两期，一期阶段市民拨打的电话，相关信息将汇总至信息库，由客服人员进行筛选派单。待一期阶段稳定运行后，二期阶段将在一个半月后推行，所有信息连接数据库，将咨询服务全部实现智能化。

在今冬采暖期话务繁忙的时刻，“智能语音机器人”将代替人工座席接听用户来电，从此热线中心将由16部热线电话增加至76部热线电话同时接听，有效扩充市民来电的接通容量，缓解电话占线情况。李丰华特别提醒，为了提高工作效率，市民在拨打好温暖热线2316625咨询时，尽量提供供热卡号，方便“智能语音机器人”精准派单。

信息汇总后，工作人员信息筛选。 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 周惠娇 摄

相关链接

11月4日采暖预热，市民提前感受温暖

随着一年一度采暖期的日趋临近，山东聚源热力公司全力以赴完成节能技改工程，确保如期供热。

2019年，聚源热力公司对城区10座直管蒸汽换热站、19座自备蒸汽换热站进行高温水替代改造；对东门站、红星站、阳光润泽园站等小区78台换热器进行解体清洗除垢；完成小区供热管网防腐保温5500米；小区二次管网阀门进行了维护保养，共约1100个。

当前，里彦热源正在进行4号机组检修和更换转子，月底完成后紧接着进行3号机的检修和转子更换，确保今冬两台高背压运行，热源将更加充足和可靠。里彦入城主管网打压已经完成。目前，正对发现的缺陷及时进行消缺处理。按照《2019-2020年度采暖期供热运行方案》，11月3日，将陆续启动各二级换热站、高温水首站提前进入冷循环状态，11月4日开始进行二级站热试运调试，自此进入采暖预热期，届时市民家中便能提前感受到温暖。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 周惠娇

今日本报B01—04版 本版编辑：陈鸿儒 组版：曾彦红 校对：李锡巍

任城供电公司停电信息

停电日期	停电时间	停电周围	停电线路	停电区域
11月6日	600-1800	周巷分支改造，周巷村周明分支更换另高一组，油置器一组，加护套；周巷村小安水分支更换另高一组，加护套；鲁山周周明分支更换另高一组，加护套；鲁桓北周明分支更换另高一组，加护套；鲁山东周明分支更换另高一组，加护套；东西陈周明分支更换另高两组，加护套；鲁山周小安水分支加装显示器一组，加护套；鲁山北周周明分支加装显示器一组，加护套；王庄周明分支更换另高一组，加护套；处理大堤头站分支线下树木	长构变10kV周巷线	公变：付庄村(03044)周明台区、付庄村100(NRCB087)周明台区、付庄西北台(NRCB143)、长构付庄村东周(NRCB157)、周巷村(03045)周明台区、岳庙村(03046)周明台区、张王堂村东(03068)周明台区、张王堂村周明(03063)周明台区、张王堂北(NRC03090)周明台区、岳庙周(NRCB116)、周巷西(NRC03123)、张王堂西北(NRCB129)、张王堂西周(NRCB144)、长构岳庙村东(NRCB159)、长构岳庙村西(NRCB158)、王庄村(03050)周明台区、鲁桓村(03051)周明台区、北巷村(03052)周明台区、中巷村(03054)周明台区、中巷东(NRC03108)、北巷西(NRCB106)、王庄村周(NRC03116)、鲁桓北(NRCB128)、王庄中(NRC03181)、大堤头村(03082)周明台区、城墙村(03089)周明台区、王山村(03060)周明台区、大堤头村周(NRCB071)、大堤头中变(NRC03100)、城墙东(NRC03127)、大堤头村西(NRCB146)、护驾季东(03087)周明台区、鲁山北(03061)周明台区、鲁山东村(03062)周明台区、护驾季工业(03070)周明台区、护驾季村周(NRCB104)、鲁山东2(NRC03113)、鲁山北2(NRCB114)、鲁山东3号(NRCB126)、鲁山北3号(NRCB139)、护驾季东周(NRCB146)、孙楼周明(03063)周明台区、鲁山周村(03064)周明台区、鲁山北周(03065)周明台区、鲁山周2(NRCB118)、鲁山周3号(NRCB140)、东西陈庄400(NRC03049)周明台区、东陈东台(NRC03101)、东陈(NRCB110)；专变：张王堂2、鲁山北、冷冻站厂、济宁雅鹿园、济宁市任城区长构镇西陈村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇中巷村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇鲁桓村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇北堤村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇大堤头村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇北巷村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇周巷村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇水牛陈东村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇水牛陈西村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇王庄村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇水牛陈西村民委员会(农业变)、济宁市任城区长构镇鲁山周村民委员会(农业变)、济宁市亚龙机械有限公司、济宁市任城区长构镇张山东村民委员会(农业变)、济宁市雅鹿园、济宁市任城区长构镇王山村、济宁市诚信机械有限公司、东陈东造地、西陈村、西陈村工业、王庄村、济宁市任城区长构王会电器厂、城墙村农业、城墙村、长构镇城墙村农业、长构镇城墙村工业、护驾季村、鲁山周村(西)、鲁山东1、李召伍、任城区信大脱水厂、孙楼村、田庆车、付庄村、东陈站(一)、济宁市任城区天航水泥制管厂、岳庙村站、鲁山周村(东)、北巷站、大堤头村站、鲁桓站、张王堂村周城、岳庙村工业(1)、岳庙村工业(2)、鲁山东4、鲁山周村农业、长构镇大堤头村、王加月、大堤头村工业、鲁阳厂、济宁市宝久喜饮机械设备有限公司、鲁山站、付庄站、付庄2、付庄(3)、田长海、济宁市周田诚信水泥厂、济宁风云通讯工程有限公司、济宁汇阳重工机械有限公司、济宁市金阳新型墙体材料有限公司、王山村
11月6日	600-1800	城东庭荟，加装城东庭乌鲁、油置器、放库张示器等	长构变10kV东坡线	专变：济宁善华塑料有限公司、济宁正吴包装制品有限公司、山东兴业塑料有限责任公司、济宁市铜事中田重工机械有限公司、济宁兴业煤炭有限公司、济宁善坡纸业有限公司
11月6日	600-1800	周田周明分支更换另高一组，加护套；周田东周周明分支更换另高一组，加装显示器一组，加护套；贵石文化厂分支更换另高一组，加护套；周蒋村周明分支更换另高一组，加装显示器一组，加护套；通量金属制品厂分支更换另高一组，加护套；宝坛机械厂分支更换另高一组，加护套；红兴机械厂分支更换另高一组，加护套；处理黄龙镇厂分支线下树木	长构变10kV周蒋线	公变：周季村(03012)周明台区、周田季村东(NRCB094)、周田周(NRCB102)、周蒋村周明(03011)、周田(03013)周明、周田东(NRCB095)、周田西(NRCB097)、周蒋周(NRC03112)、周田村东周(NRC03128)；专变：济宁宝龙煤业有限公司、济宁盛红商贸有限公司、任城区长构镇张王堂村(李小明)、迎春周边(2)、济宁凤凰工程机械有限公司、蒋启勤、化工厂2、登峰隔墙、周季周台、王庙周台、周蒋1、济宁金辰源应力钢丝有限公司、济宁金辰蒋村有限公司、济宁鑫辰新型墙材有限公司、济宁锦宁新型墙材有限公司、张怡鑫、海兴机械厂、济宁盛通金属制品有限公司、济宁金辰贵工贸有限公司、济宁市双海工贸有限公司、田庆、济宁贵石文化用品有限公司、济宁海辰源应力钢丝有限公司、红光旋丝厂、长构镇周田村田庆车、田华城、济宁兴民、长构镇周田村、济宁长构建业有限公司、济宁市任城区东方置业厂、周蒋站(2)、化工厂、济宁海辰蒋村设备厂、山东济宁鑫辰机械有限公司、蒋大民、济宁金辰源应力钢丝有限公司、周田站、周田村、周田村、长构镇周田村业、周田周台、济宁乐华煤炭机制有限公司、李楼镇生活周明、周蒋2、周蒋站农业、中国石化销售有限公司山东济宁石地分公司、济宁市强春经贸有限责任公司、济宁屋立工程机械有限公司、济宁市任城区名护园工程机械厂、济宁市任城区长构镇北周田村村民委员会

任城供电公司停电信息

停电日期	停电时间	停电周围	停电线路	停电区域
11月6日	600-1800	城东庭荟，加装城东庭乌鲁、油置器、放库张示器等	长构变10kV东坡线	专变：济宁善华塑料有限公司、济宁正吴包装制品有限公司、山东兴业塑料有限责任公司、济宁市铜事中田重工机械有限公司、济宁兴业煤炭有限公司、济宁善坡纸业有限公司
11月6日	600-1800	周田周明分支更换另高一组，加护套；周田东周周明分支更换另高一组，加装显示器一组，加护套；贵石文化厂分支更换另高一组，加护套；周蒋村周明分支更换另高一组，加装显示器一组，加护套；通量金属制品厂分支更换另高一组，加护套；宝坛机械厂分支更换另高一组，加护套；红兴机械厂分支更换另高一组，加护套；处理黄龙镇厂分支线下树木	长构变10kV周蒋线	公变：周季村(03012)周明台区、周田季村东(NRCB094)、周田周(NRCB102)、周蒋村周明(03011)、周田(03013)周明、周田东(NRCB095)、周田西(NRCB097)、周蒋周(NRC03112)、周田村东周(NRC03128)；专变：济宁宝龙煤业有限公司、济宁盛红商贸有限公司、任城区长构镇张王堂村(李小明)、迎春周边(2)、济宁凤凰工程机械有限公司、蒋启勤、化工厂2、登峰隔墙、周季周台、王庙周台、周蒋1、济宁金辰源应力钢丝有限公司、济宁金辰蒋村有限公司、济宁鑫辰新型墙材有限公司、济宁锦宁新型墙材有限公司、张怡鑫、海兴机械厂、济宁盛通金属制品有限公司、济宁金辰贵工贸有限公司、济宁市双海工贸有限公司、田庆、济宁贵石文化用品有限公司、济宁海辰源应力钢丝有限公司、红光旋丝厂、长构镇周田村田庆车、田华城、济宁兴民、长构镇周田村、济宁长构建业有限公司、济宁市任城区东方置业厂、周蒋站(2)、化工厂、济宁海辰蒋村设备厂、山东济宁鑫辰机械有限公司、蒋大民、济宁金辰源应力钢丝有限公司、周田站、周田村、周田村、长构镇周田村业、周田周台、济宁乐华煤炭机制有限公司、李楼镇生活周明、周蒋2、周蒋站农业、中国石化销售有限公司山东济宁石地分公司、济宁市强春经贸有限责任公司、济宁屋立工程机械有限公司、济宁市任城区名护园工程机械厂、济宁市任城区长构镇北周田村村民委员会