



供暖管家有了新坐骑。

# 济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司： 近20位供暖管家伴用户度“暖冬”

按照济南能源集团的统一部署,济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司(以下简称商河恒泰))供暖工作逐步平稳运行,连日来,商河县城居民供暖温度持续上升,目前已达到适宜温度。为了让商河市民过个“暖冬”,济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司不断提高供暖质量和服务水平,近20位供暖管家为供暖用户保驾护航。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 李云云  
通讯员 李国奇 付忠强

## 全面接管城区12个自管站 实现同网同质同价

“现在家里温度在20℃以上,供暖十多天来,也没出现啥问题,自商河恒泰接管以来,今冬供暖质量明显改善。”檀都小区居民张女士表示。

据张女士介绍,每年供暖季,由于小区是自管站供暖,小区的供暖都是被居民集中吐槽和投诉的“焦点”。问题大多集中表现在供热质量不达标、服务不专业不及时等。就供热质量问题而言,多因供热管道年久失修漏点多、失水量大以及换热站设施设备的配备不标准造成。正因如此,小区居民希望热企接管自管站的呼声一直都很高。今年,小区居民的这一要求得到满足,檀都小区被正式“收编”。

在县委县政府领导下,在商河县住建局指导下,济南能源集团的部署下,济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司,切实提高思想认识,把自管站移交工作作为一项重大的政治任务来抓,始终把人民的利益摆在至高无上的地位,加大工作力度,主动靠前服务,改造提升了城区12个供热自管站涉及的供热设施。

目前,城区自管站改造移交工作已经全部完成,完成城区自管站全面接管,全面清零,实现了同网同质同价同服务,结束了商河县有自管站的历史,改变了以往自管站运行延后不同步等情况,将实现同步供热。同时,为满足广大用户日益增长的供热需求,提升供热质量,今年,商河恒泰供热积极推进亚行项目建设,对城区11条道路实施了供热管网铺设工程。

## 提速又保质 供暖管家有了新“坐骑”

一件大棉袄,一部手机,再

配上一个万能的工具箱,这就是往年商河恒泰供暖管家所有的装备。今年不同的是,他们又迎来了新的“伙伴”,一辆橘红色的电动车。在整个供暖季里,在商河的大街小巷,你将随处可见一个个橘红色的身影,他们争取把“温暖”更快更好地送到用户家中。

在商河恒泰厂区内,记者看到,今年供暖管家的电动车全部统一为橘红色,车的两侧均清晰地印上了“济南能源集团”和“供热服务 68782319”字样。“去用户家中,开车停车太不方便,还是骑着这个方便,不过就是我们路上冷点。”供暖管家笑着说道。据了解,为了提高供暖质量和服务,除了电动车外,公司还配备了两辆服务车。商河恒泰相关负责人介绍,今年以来,公司扩充了管家队伍,目前有近20位供暖管家为用户服务。

今冬是济南能源集团成立后的第一个供暖季,济南能源集团从“一张网”“四化”(规模化、系统化、专业化、标准化)“四统一”(统一规划,统一建设,统一运营,统一标准)的角度开展好各项工作,全面提升服务质量。为了快速解决市民群众诉求,商河恒泰按照集团制定的“六快”工作法(“快接、快转、快办、快回、快访、快结”),对于用户出现的问题,24小时服务,切切实实为用户解决实际困难。服务持续发力,供热初期热线投诉率减少了一半。

“我们已经将供暖管家的电话在小区业务栏、报纸、我们的微信公众号等处发布,如果遇到供暖问题,市民除了拨打我们的供暖热线外,也可以根据自己的住房位置,给相对应的供暖管家打电话,我们将第一时间为大家提供服务。”公司负责人如是说道。

**警企联合 严“揪”违法违规用热行为**

为进一步规范城区用热秩序,净化城区用热环境,商河恒



公司还配备了两辆服务车。



外网工作人员检查自管站供暖设施。

泰联合商河县公安局刑警大队,结合全员下沉活动,开展违法违规用热稽查活动。

针对报停私开、未交费用热、私接乱挂、私放暖气管道供水、破坏供热设施、私自扩大用热面积、私自在家中安装热水器及改变用热性质及运行方式、扰乱正常供暖秩序及服务等一系列违规用热行为,开展高频次、大范围、全覆盖的地毯式稽查活动,严厉打击违规用热行为。

据警企联合办公室工作人员介绍,警企联合办公室将与全员下沉活动人员组建多个联合行动小组,对全县供热区域分区划片,明确职责,细化到户,

对重点小区、重点用户进行分类排队,采取分级检查、随机抽查、警企联合稽查等检查措施,实行地毯式无缝隙全覆盖检查,确保检查率达到100%,绝不遗漏一户。

一经发现,将按照《山东省供热条例》给予相应处理。同时,采取电视台曝光、关闭用热阀门、张贴违法用热通知等措施,并对窃热的用户记入供热档案。一旦记入供热档案,将严重影响用户以后的各种供热业务的办理,甚至情节严重的将不再给予供暖。“暖气是商品,在此提醒广大用户,请合规合法用热!”公司负责人说道。

### 相关链接

## 供暖有问题 请“对症下药”

根据供暖管家的热线情况,记者就市民询问的供暖问题进行了归类,可以分为以下几种情况:

**1.整栋楼房不热**

问题很有可能出现在供热区楼房内管线上。由于失修,有的供暖楼内管线出现了腐蚀泄漏堵塞。如果不能及时查出,将会造成系统补水过大、水温降低,甚至不能正常运转。

**2.一栋楼房内,有的住户家热,有的不热**

最常见的不热现象是离热源近的楼热,远的不热,或是一栋楼内一部分房间热,另一部分不热,或是楼上热,楼下不热。“这些现象统称为供暖系统失调。”供热系统是由许多个供暖回路组成的,而每个回路中通过的流量如果不是其设计值,就会出现过冷或过热,也就是失调。此时,应该拨打热企电话,让热企来进行维修或者对热源进行调整。

**3.邻居家暖气片都热自己家不热**

据商河县集中供热管理服务中心的工作人员介绍,用户可以自己进行相关的检查。可以根据去年暖气状态来确定管道安装是否有问题。查看暖气的阀门、温控阀是否打开,检查管道和暖气片是否堵塞。

**4.供暖房间存在温度差**

这种情况的发生可能有以下几个原因:第一种情况是暖气管道循环不畅,发生了气堵。建议立即给暖气片放气。第二种情况是暖气片使用时间过长,供热系统老化,暖气管道和阀门老化,暖气管道和阀门堵塞,循环受影响。这种情况可以请专业人员清洗暖气管道、阀门。第三种情况是系统走水“走近道”。这种情况应适当关小近端暖气片的进水阀或回水阀,从而使更多的热水流向远端的暖气片。

**5.暖气片很热,但家里不暖和**

住户家是否为节能建筑对供暖效果影响也很大。如果为非节能建筑,散热过快,会导致居民家暖气不热。当周围的居民都不用热和报停时,也会导致散热加快。“暖气片烫手而室内温度不高,是因为热都偷偷溜走了。”居民家采用劣质暖气片也有可能导致暖气片热辐射较差不能很好地供暖。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 李云云 整理