



2020年是济南能源集团成立的第一年,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)按照国家“四个革命,一个合作”的能源战略要求,立足当前,着眼长远,践行“知行合一,为人民服务”,转变工作思路,积极打造“安全、绿色、智慧、温心、经济”五个能源,不断提升供暖质量和服务水平,践行供热使命,让商河更有温度。

济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热公司:安全、绿色、智慧、温心、经济 践行供热使命,让商河更有温度

齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 李云云

通讯员 李国奇 付忠强

恒泰供暖人坚守一线 保障商河更“温暖”

2020年的春节,隔离是最好的防护,大冷天闭门不出,供暖问题格外引人关注。“疫情就是命令,防控就是责任”面对突发的新型冠状病毒肺炎疫情,商河恒泰上下同心,共克时艰,在“知行合一,为人民服务”企业文化引领下,充分发挥“舍小家顾大家”的奉献精神,在做好疫情防控的同时,全力保障千家万户温暖。

疫情期间,商河恒泰按照“守土有责,守土担责,守土尽责”的要求,在做好疫情防控的前提下,加强供热运行管理。为保障广大用户正常采暖,在舒适温度下居家战疫,公司通过召开视频会议、微信调度等形式,加强锅炉、外网等各部门运行管理,根据天气情况及时调整运行负荷,强化外网及换热站巡检和应急抢修。调整外网服务模式,在线办理供热业务,用实际行动保障供暖各个环节安全稳定。同时,强化安全生产管理。按照“安全第一”的原则,所有设备操作严格按照操作规程进行;加大燃气锅炉、燃气管线及配电等设备巡检力度,及时消除安全隐患,确保人员及设备安全。公司根据天气预报,统筹考虑疫情防控等情况,按照县政府、住建局及集团公司安排,适当延长了2019—2020年采暖季。

运行期间,商河县委书记翟军、县长袁长奎及集团公司董事长潘世英等各级领导多次亲临公司指导工作,为圆满完成供热任务打下了坚实基础。保障疫情期间公司全体员工的生命安全和身体健康的同时,圆满完成了2019—2020年采暖季的供热任务。

全面接管城区自管站 实现同网同质同价

每年供暖季,自管站都是被居民集中投诉的“焦点”,问题大多集中在供热质量不达标、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,居民们希望热企接管自管站的呼声一直都很高。

2020年,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



让百姓尽情享受“管家式”的热情服务。



济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司



外网工作人员进行检修。

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。

加强供暖管家队伍建设 用户需求“一键直达”

今冬是济南能源集团成立后的第一个供暖季,成立济南能源集团的优势体现在规模化、系统化、专业化和标准化上。尤其标准化,是能源集团整合后最能让用户切身感受到的变化。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。而倾力打造“管家式”服务,提升服务标准,优化营商环境,是济南能源集团服务优化升级的一项重要举措。

在此基础上,商河恒泰严格落实济南热力集团“六快”工作法,进一步提升服务水平,供暖管家队伍扩充到20余人。上岗前经过严格培训,打造了一支召之即来、来之能战、战之必胜的精兵劲旅,同时新添六辆摩托车和两辆微型电动服务车,让老百姓需求诉求“一键直达”,让百姓尽情享受“管家式”

的热情服务。

今冬供暖以来,供暖管家不分昼夜地穿梭在各小区,为用户解决供热问题。为降低工单热线数量,公司优化24小时热线人员配置,扩充热线席位,全员支援一线、全员下沉等措施,做到第一时间解决用户诉求,缴费用户当日全部开阀。通过上述措施本采暖季工单及热线数量较去年同期下降近五成。同时,继续组织开展供热服务进社区活动,为小区居民送去贴心、便捷的供暖服务。本年度已开展活动24次,已开展15次白天进社区活动,9次夜间进社区活动。受到社会各界及广大用户的高度认可和评价。

让用户足不出户 办理供热业务

上工治未病,不治已病,在供暖季开展之前,商河恒泰转变思路,主动靠前服务。本着“早注水、早查漏、早循环、早排污、早达标”的原则,9月起便开始对具备条件的一次网、换热站及二次网进行注水,11月9日便正式点火进行了热态调试,11月15日前即实现达标稳定供热。“今年供暖前的各项准备较去年都有所提前,供暖是个系统工程,我们提前准备,提前开始,为2020—2021供暖季打下了坚实的基础。”公司负责人说道。

今年为进一步方便用户缴费,公司在与城区6大银行合作,推出支付宝生活缴费、微信生活缴费的基础上,充分利用公司微信公众号,建立掌上营业厅,提供在线缴费、在线报停、卡号查询、在线复热、发票下载等一系列供热服务,真正实现“一站式”服务,让用户坐在家中即可办理供热业务,受到了用户的一致好评,本年度收费率较去年大幅提升。

另外,为进一步扩大供热版图,加大对外开发力度,商河主动与城区新用户及潜在用户对接,简化办事流程,不断优化营

商环境。将瀛园、铭辉新天地、凤凰城三期B区等36万多平方米纳入供热范围,进一步扩大了供热版图。

规范城区用热秩序 积极应对严寒天气

值得一提的是,规范城区用热秩序,净化城区用热环境是商河恒泰每年的重点工作,今冬供暖季以来,商河恒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法违规用热行为,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。

进入冬至后,商河气温逐渐下降,为了应对严寒天气,商河恒泰按照“宜早、宜缓、宜稳”原则进行能源负荷预测,提前升温蓄热,确保“天气降温,供热不降质”。

据公司负责人介绍,公司一直密切关注天气变化趋势,实行24小时室外气温监测预警机制。针对降温,及时提高出水温度和各换热站二次网供水温度。外网班组实施24小时巡检制度,加大换热站及管网巡查力度,对管网、换热站重点设备及运行数据,重要节点阀门进行24小时不间断排查,确保外网热量稳定输送。

“我们会根据天气预报信息,进一步调整锅炉运行参数,确保严寒天气下用户舒适稳定用热。供暖是件民生工程,我们商河恒泰会带着责任干事业、怀揣真情保民生,把好事办好、实事办实。秉承‘知行合一,为人民服务’的企业核心价值观,确保用户安全稳定舒适用热,践行供热使命,让商河更有温度。”公司负责人谈到。