



供热管家及时调整参数,保障供暖。

济南东泰热力公司寒冬里全力保供暖

用敬业和坚守,为市民温暖护航

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 任玉婷 通讯员 逯广

38名供热管家24小时待命 “硬核”措施应对寒潮天

“现在家里很暖和,寒潮来了,我们心里也很踏实。”家住西蒋峪和苑的市民李女士摸着家里的暖气片乐呵呵地说道。

1月7日,记者在东泰热力公司看到,众多工作人员正在为应对到来的“超强”冷空气而忙碌着。在隔压站调控室,三四名职工正在紧盯着眼前的一排电脑,电脑屏幕上显示着供回水压力、温度等数据。其中,出水温度正逐渐稳步提高。

新年伊始,一股冷空气就笼罩了整个济南。根据天气预报,6日至8日,济南将迎来低温、大风天气,最低温度达到零下20多摄氏度,这也是济南70年来同期最低温度。

寒潮带来持续低温,城市供热面临挑战。为了让暖流抢在寒流前抵达居民家中,东泰热力公司提前协调热源厂逐步提升各条供热管网出水温度,6日凌晨出水温度较之前已提高了10℃,公司所辖各直管换热站也随厂内温度提升,出水温度逐步升高了,各换热站运行正常。

另外,东泰热力公司供热调度会根据天气预报随时向热源厂提出第二天及第三天的用热申请,以满足各区域用户需求。

温度提上来,服务也要跟上。记者了解到,东泰热力公司强化

了应急天气值班制度,除正常夜间调度和客服热线值班外,增加了公司领导和管理人员双重值班,制定了应急预案,全力做好供热保障。

目前,17个供热服务站,38名供热管家24小时坚守工作岗位,随时接听用户求助电话;400多名区内维修服务人员提前一周对管网系统放水、仪表伴热、换热站门窗等情况进行了检查;供热抢修人员24小时待命,可迅速处理突发故障,确保万无一失,安全度过极寒天气。

强化服务水平 让市民少跑腿、零跑腿

其实,“供热服务站+供热管家”的服务模式一直是济南东泰热力有限公司提升供热服务质量的重要媒介。

2017年,济南东泰热力有限公司创新供热运营模式,将所辖供热区域根据地理位置划分为6个供热服务区,设立了龙洞服务站、全运村服务站、高新服务站、姚家服务站、盛福服务站等16个供热服务站,设立了供热调度、区长、管家(站长)三级供热生产服务管理架构,形成了供热生产、供热服务“两条腿走路”的创新供热服务管理模式。供热管家直接对接用户,将供热服务主动送到用户门前。

2018年,东泰热力坚持“以人民为中心”的服务理念,响应济南市“一次办成”政策,积极推进优化营商环境改革,将客服大厅部分业务下放到供热服务站,居民

行业引领

在济南东泰热力有限公司安全生产部,一幅“供热地图”挂在醒目位置,供热管网、服务辖区一目了然。与纸质版的地图对应,一旁电脑屏幕上实时显示着供热管网温度、水压等数据,电脑前一直有工作人员时刻紧盯数据变化。

在每一个寒冷的冬季,无论白天还是黑夜,济南东泰热力有限公司的工作人员始终坚守在岗位上,把用户的冷暖放在心上。一次次接听的温暖热线,一次次的及时检修……他们用汗水和付出,用敬业和坚守,为市民温暖护航。

用户可就近在服务站办理报停、开通、保修等业务,动动手指就能缴费和进行咨询,极大地方便了用户,赢得了用户的赞扬和信赖;38名供热管家的联系方式在各个居民区进行了公布,用户遇到问题,一个电话,供热管家马上上门服务。让“一次办成”政策落到实处,真正做到让市民群众少跑腿、零跑腿,让“供热管家”服务深入人心,赢得了用户的信赖。

近年来,济南东泰热力有限公司积极与12345市民热线联动,强化安全管理、设备治理和区内服务提升管理,实现了12345投诉工单数量逐年降低,表扬锦旗和表扬工单逐年增加;同时及时执行入户服务,据统计,2020—2021采暖季开始以来,济南东泰热力有限公司已接到用户求助电话八万余个,执行入户服务三万余次。

2020年,东泰热力公司继续完善“服务调度”“负荷调度”及“热力网调控中心”权限和职能,根据客户投诉工单导向统筹指挥,调配各方力量对工单较多的小区进行迅速处置,避免工单积压,提升用户满意率。各区供热管家努力做到精准服务到户,贴心服务获得了用户的一致好评。

“冬病夏治” 检修调试保障用户过暖冬

整个冬季的供暖能够从容有序,离不开济南东泰热力有限公司提前全面的供热检修技改。实际上,早在夏季,济南东泰热力有限公司就已经开始严格把控供热

设备安全,做到“冬病夏治”。

上个供暖季结束后,东泰热力马上把工作重点切换到维护消缺模式。“经过几个采暖季的运行,管道、阀门等供暖设备需要进行保养维护,其间出现过的问题也需趁非采暖季设备停运及时处理。”济南东泰热力有限公司副总经理刘建森说。

在非采暖季,济南东泰热力有限公司供热设备检修技改完成创新项目3项,技改项目6大项、常规检修项目179大项、非常规检修项目83大项。同时,清理换热站除污器200余台,改造换热器人孔门50余台,消除新增缺陷480处,更换各类阀门7000余只,清理滤网40000余只。其间,完成了雁翔苑等7个换热站电气盘柜改造升级,59个老旧换热站照明系统改造,一系列的举措使供热系统更加优化、安全运行。管网巡检工作也同步进行,工作人员及时协调管网周边市政施工5处,及时发现管网损坏并及时维修11处,确保了管网在这个采暖季的安全运行。

自2020年9月开始,济南东泰热力有限公司各供热服务区全部开始供热准备工作,陆续对所辖小区供热系统注水检漏、设备调试,消除老旧小区管网锈蚀泄漏300余处,查到隐性漏点69处,更换操作不动和内漏阀门200余只,为小区供热系统顺利注水提供了保障,确保了供热系统整体冷运和供热系统加热。

在供热系统投入运行后,济南东泰热力有限公司及时进行管网系统平衡和区内入户服务工作。通过非采暖季设备检修、板换清洗和隔压站设备改检修,隔压站和直管换热站换热能力大幅度提高。经过精心的管网平衡调整,管网、各换热站系统水力平衡,达到预期目的,确保用户侧供热达标。

在非采暖季充分做好了各项准备工作,为平稳供热打下了坚实的基础。而在取得丰硕成果的同时,济南东泰热力有限公司也对2021年如何发展提出了更高的要求。“2021年及‘十四五’,公司将面临更大的机遇和挑战,东泰热力全体员工将开拓创新,努力拼搏,为供热事业可持续发展再做新贡献。”济南东泰热力有限公司总经理于海东说。



隔压站调控室,工作人员正在监控供回水压力、温度等数据。



维护人员正在进行抢修工作。