

随着济南气温的不断攀升，济南东泰热力有限公司也顺利完成了本供暖季的工作。回首这个供暖季，东泰热力坚守初心，克服困难，积极践行“真情服务，温暖相伴”服务理念，立足为民服务根本，全力建设一支高素质、德才兼备的热力队伍，以严谨的工作态度、高水准的服务水平让居民度过了一个温暖的冬天。

记者 于悦 杜春娜
通讯员 逯广

组织培训演练7次 常态化巡检维护设备

“这个供暖季，我们没有发生过一起重大伤亡和人身事故。”东泰热力安全专工竺建忠说，2022至2023年供热季，东泰热力认真贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”要求，强化以部门主任为安全第一责任人的各级人员安全生产责任制，持续开展好“安全生产提升年”“安全生产专项整治三年行动”等活动，确保了2022至2023年供热季未发生安全生产事故。

针对所辖隔压站、机房、配电室、区换热站等重点区域的水泵运转、安全指示标识、用电及消防安全隐患等方面，东泰热力进行了全面排查。“我们开展了窨井盖安全大排查工作”，竺建忠介绍道，东泰热力完成了3097个窨井盖的排查和基本信息登记，在2610个窨井内安装防坠网，整改了59个不合格的隐患窨井盖，更换了过期灭火器517个，并印制消防定期检查卡，定期登记检查记录。

为提高应急处置能力，东泰热力还制定了《供热应急管理办

法》和《疫情防控预案》。对强降雨降雪、极寒恶劣天气中的安全隐患，强化了对灾害天气的预报预警，加强了设施设备保养运行，并加强应急处置业务培训。

记者了解到，东泰热力还组织了有限空间作业培训演练7次，参训人次600余人，冬训考试384人。“我们公司组织部门第一负责人讲‘开工第一课’，随时组织员工观看安全教育视频”，竺建忠称，为更好地进行安全管理，东泰热力建立健全了特种设备管理台账，组织12名职工报名参加防爆电气取证考试，组织2名职工参加特种设备起重机的取证考试。“在2023年初，东泰热力全员还签订了安全目标责任书和反违章承诺书，使安全生产工作层层分解，落实到人。”

此外，“我们还利用无人机的红外线成像技术对地下管线进行检查。及时发现漏水情况并及时处理。”竺建忠还提到，本供热季，东泰热力人工巡检达5000余公里，使用无人机巡检22次，共发现供热一次管网分支轻微泄漏4处，发现并配合济南热力集团处理管网泄漏3处，发现市政道路井盖损坏6处。

投诉率下降100% 把每个用户都当娘家人

东泰热力在2022至2023年度供暖季持续优化营商环境，简化供热业务办理流程，强化小区服务站服务职能，做好“供热服务站+供热管家”服务，将供热业务“一次办成”落地落实，让“供



供热管家对区内供热管道进行定期检查。

用我一腔『热情』驱走万家寒冷

东泰热力立足为民服务根本，全力建设一流热力企业

热管家”服务品牌深入百姓心中。“这个采暖季各供热服务站共接听用户电话98556次，入户服务26338户。”东泰热力安生部主管徐丕波介绍道，本供暖季，东泰热力操作供热开通8571户、报停业务5416户，处理12345工单1733张，较上个采暖季工单减少52.6%，投诉率下降100%。

“这两年家里暖气温度不高，年纪大了，冬天得穿厚棉衣才行。”历下区盛福花园一独居老人曾反映家中暖气不热。接到反馈后，东泰热力技术人员现场查勘，最终查明原因。“原设计管道缩径，再加上年久管道内部锈蚀脏堵严重，导致居民家中室温虽达标但温度偏低。”徐丕波表示，找到原因后，在非采暖季，东泰热力为其更换了相应管道，该居民家中的供热效果有了较大程度的提高。

线上客服是企业与用户交流最直接的桥梁。疫情期间东泰热力利用线上客服形式帮助指导用户处理用热问题，及时解决因封闭无法上门时的用热烦恼，并在小区解封后第一时间再入户回访，保证用户用热质量。同时，线下服务大厅开设了12个窗口，此采暖季共为用户办理业务两万多

项。为方便用户提供更多样的交费渠道，除线上部分外，东泰热力在线下开设现金窗口，收取现金近200笔。

客服中心还为行动不便的独居老人提供上门服务。“我没有智能手机，儿女都不在身边，马上就要供暖了，但暖气费还没交，你们能帮帮我吗？”东泰热力客服中心曾接到过这样一个电话。电厂四区居民周女士今年80岁了，虽身体硬朗，但因年纪大行动不便，没法出门。眼看马上要到采暖季了，她想交采暖费，但不会使用智能手机，无法网上交费，非常着急，向东泰热力客服进行了求助。客服人员靳锦、王鑫接到求助电话后，立即带着资料上门服务，帮助周女士办理完成了相关流程。

积极拓展新项目 不断提升服务水平

党的二十大报告提出，“深入推进能源革命，加强煤炭清洁高效利用，加大油气资源勘探开发和增储上产力度，加快规划建设新型能源体系，统筹水电开发和生态保护，积极安全有序发展核电，加强能源产供储销体系建设，确保能源安全”。东泰热力积极响

应号召，加快规划建设新型能源体系。

“夏天时可制冷，冬天时可制热。”工程部主管马栋表示，东泰热力将开展冷热双蓄项目给CBD(中央商务区)供热供热。据介绍，冷热双蓄建好后可代替燃煤，通过提前储存电能，将电能转换成“冷”和“热”供给CBD片区。

同时，“为解决东部片区、南部片区和东南部片区等居民的供暖情况，我们将在奥体东路东片区建一个高压站。”竺建忠介绍，因为此处地势较高，把暖供过去之后，通过使用循环水泵等措施，进一步提高管道压力，合理化应用供热水温，并通过换热站输出，更好地给居民家中供暖。

“还要上六台电锅炉。”马栋称，电锅炉启动灵活，能保证居民家中用热稳定，进一步提高供热质量。此外，东泰热力将持续做好“三创+安全生产管理体系的强化执行”工作，对公司新建和老旧换热站提升改造，按照建一座换热站就是一个“标准换热站”目标，打造各区均是“标准换热站”，为东泰热力在行业内树立标杆而不断努力。



客服人员为用户办理供热业务。