

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缴费渠道,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方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)供冷供热。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。