

暖城

2024-2025供暖季融媒系列报道

# 暖流入户，居民暖身更暖心

## 太白湖新区热企开足“马力”，用服务刷新民生温度

邓超 济宁报道

又到供暖季。“暖”，不仅是一种体感温度，还是民众心头的期盼。11月15日，济宁市集中供暖正式启动。在太白湖新区，作为全区供暖主要企业的北湖科技供热有限责任公司（简称：北湖供热），扎实做好供暖保障工作，让广大市民家中暖意融融。

### 供热管家上门 温暖送进家门

“我家阀门提前就打开了，可是早上家里暖气依然不热，麻烦师傅来家里看一下吧。”11月15日上午9时，家住太白湖新区碧桂园中央公园小区1号楼的住户赵女士拨通了小区物业的电话，反映家里温度未达标。不出半小时，北湖供热四所供热管家史善博来到赵女士家。检查后发现，水暖井内的入户管道过滤网内有杂质阻塞。他随即动手将过滤网摘除进行了清洗。临走前，史善博留下了印有北湖供热24小时客服热线的服务卡片。“遇到暖气不热的情况，我们首先检查管道井阀门是否正常开启，再查看管道井内流量表的供、回水温度以及流量是否存在异常，以上问题排除后，会入户帮助用户检查集水器、分水器、暖气片是否存在气堵或异物堵塞等情形。”史善博说。

在碧桂园中央公园小区换热站，可以清晰看到控制柜显示一次供水温度77.6℃，二次供水温度达到33.9℃。“11月14日，供水温度已经达到了60℃以上。”北湖供热四所所长刘彪介绍，供热系统运行并非一蹴而就，他们10月底前就提前完

成了试压工作。根据全市统一安排，11月10日启动了热循环，通过逐步升温确保供热安全稳定。

“冬季供暖是民生大事，作为太白湖新区主力供热企业，北湖供热承担着太白湖新区76个小区近6万用户，500多万平方米的民生供热任务。自上个供热期结束后，我们超前谋划，全力备战今冬明春供热工作，全力以赴保障供热服务质量。”北湖供热副经理叶程说，很多人认为供暖工人每年只有供暖期忙，实际上每年停止供暖后，北湖供热就组织工人对供热设备开展检修和维护保养。尤其针对上个供暖季出现的问题，进行彻底整改。到八九月份，整个检修工作才基本完成。余下时间，供暖工人还需要检查外管线，处理居民采暖过程中遇到的问题，基本上全年无休。

“我们充分利用停暖期，4月份全面开展供热设施设备维修改造和消缺工作，9月20日已全面完成年度‘冬病夏治’工作计划，累计完成设备检修更换1922台套，完成供热管网除锈刷漆和保温修复7000余米。”叶程说，北湖供热现已建成供热主管网2×217.2公里，换热站99座，服务118个小区。集中入网面积已达1585万平方米，实供面积从2009年0.5万平方米



北湖供热工作人员询问供暖效果。

发展到2023年度的830万平方米，其中居民用户659万平米。

### 划分供热网格 实现精准供热

今年太白湖新区新增供热面积约19万平方米，涵盖太白国风、涌鸿观澜、博观江悦、华侨城纯水岸一期、龙贵京杭府、高校生活园C区等6个小区。

供热首日，在新供热小区太白国风小区，供热管家谢勇一上午就接到了小区内不少工单。“不少新建小区由于入住率低，导致二次管网进水、回水分布不均，管网容易形成气塞，影响部分住户室内温度。”谢勇解释，他在该小区一上午接到了3条此类维修工单，家住23号楼的张女士便是其中之一。

在张女士家门口的水暖井处，谢勇打开回水排气阀，开始

排气，直到放出清水无气泡，供暖管道内的热水得到了良性的循环，室内温度有效提升，整个过程不超过10分钟，但是对于增大进水量，恢复供热管道的良性循环起到至关重要的作用。

“我们家是16层，但17、18层没有住人，导致管道积气，排一下气问题就解决了，太感谢了！”张女士说，经过供热管家检查发现，家中是由于管道气塞导致不热，将空气排出，水流出就可以解决问题。经过现场测温，在开窗的状态下，张女士家中室温达到23度。

今年，面对太白湖新区供热小区再次增加的现状，北湖供热对供热服务网格重新划分，在原6个供热服务网格的基础上又增加了2个供热服务网格，分楼包保，与社区网格员联动，主动加入业主群，实时了解业主用热动

态，及时响应，主动上门服务。同时继续积极开展末端小区、老旧小区居民室温检测试点建设工作，现已完成室温采集器安装3000余台，可通过室温采集器和“访民问暖”主动回访工单，实现精准供热。

“为确保每10万平方米不少于1名维修服务人员，每30万平方米配备1部客服坐席的任务要求，北湖供热配备常态化维修服务人员80人，同时为有效应对采暖期初期的集中维修工作量，正式供热后维修人员将逐步增至140人左右。”叶程介绍，今年公司还更新了客服工单APP系统，升级智能语音机器人，设置客服话务坐席26部、供热管家专席4部、智能语音20部，确保群众诉求打得进、有人接，工单快速处置、日清日结、闭环管理。

## 实践笃行，蓄势赋能

### 太白湖新区年轻干部周周大学堂开展现场观摩活动

近日，太白湖新区党工委组织部、许庄街道联合开展年轻干部现场观摩学习活动——暨年轻干部周周大学堂第25课。

在京杭佳苑社区党群服务中心，京杭佳苑社区党委副书记任守岭为学员们详细介绍了京杭佳苑社区基本情况和近年工作情况，让学员们对社区工作有了基本了解。随后，学员们参观了许庄记忆馆、科普教育站、社区排练室、社区健身房等相关设施。许庄街道雷锋纪念馆馆

长李炳强在雷锋馆为大家讲解了雷锋生平事迹，向年轻干部传述了雷锋精神。

在社区党群服务中心，学员们参观了新引入的社区集体经济项目——上善钩织。项目负责人李涛为学员们详细介绍了项目的运营模式、运营情况，让学员们对社区集体经济有了新的认识。

在座谈会上，任守岭就社区工作情况、存在的困难，如何开展集体经济等相关方面，为太白湖新区年轻干

部作了一场深入浅出、贴合实际的社区治理工作讲座。会上，学习班4名学员代表结合自身工作开展情况、下步工作打算等，分别从不同角度、不同层面分享了自身工作经验及感悟。

下一步，年轻干部周周大学堂将继续立足工作实际，丰富培训内容，引导新区年轻干部扎根基层，深入基层，了解基层，为新区高质量发展注入新的智慧和力量。

（通讯员 赵蒙蒙）

## 金融赋能 助企发展

11月13日，太白湖新区金融办在济宁双循环电商产业园召开“金融赋能跨境电商高质量发展”政银企合作对接会议。

会上，农业银行分别从国际结算工具、外汇交易工具、国际金融产品等5个方面作了详细介绍，为跨境电商企业提供全面的结算、融资、进出口及国际业务支持等金融服务，助力新区跨境电商企业更好地走出国门。

下一步，区金融办将以此次对接会为契机，进一步筑牢银企合作平台，为新区跨境电商产业高质量发展注入金融活水，助力新区跨境电商企业的国际之路更加畅通。

（通讯员 黄冠军）