

问暖热线用上智能语音机器人

山东聚源热力公司打造智能供热，精铸“好温暖”品牌

文/图 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 晋森 周惠娇

“好温暖为您服务，请用普通话说出您想办理的业务，如报修、转人工……”为进一步满足用户需求，山东聚源热力公司打造智能热网、智能语音和智慧家庭项目，以“互联网+”为手段，利用现代信息技术，达到信息资源共享，解决电话难以打进的现象，有效提升了服务效率，实现供热的精细化、精准化和精确化，保障居民过“暖冬”。



工作人员讲解供热自助缴费终端操作流程。

与“机器人”对话 供热服务更精准

22日，走进聚源热力公司供热客服中心，客服人员在耐心地为来电用户讲解。东侧的4台供热自助缴费终端前，不时有居民前往办理，不用等候，输入卡号后便可自行办理。

在客服中心二楼，由原来的10个人工坐席增加至20个人工坐席，辖区内6个供热所分别增设1个人工坐席，为居民解决供热问题。就在齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解“智能语音机器人”运行情况时，家住科苑小区9号楼的尹先生通过拨打好温暖热线2316625，在与“智能语音机器人”交流过程中，反映家中问题，成功形成派单。呼叫报修平台上显示，尹先生家中暖气片后两组不热，请工作人员上门查看。客服人员根据语音信息成功派出工单，维修人员上门维修。

“自上线后，截至22日，累计呼入量2277单，报修工单量382单。”客服人员说，在进行“智能语音机器人”记录单梳理时，很多居民反映的问题可以自行解决的，她便电话回访进行，告知居民解决方法，无需形成工单。

“‘智能语音机器人’项目具有高效电话接听功能，‘机器人’如同真人语音沟通，全程交流无压力，内容识别精准，‘机器人’将用户来电信息逐一登记在案，自动生成工单派发到服务人员的手机上。”山东聚源热力公司客服中心主任李丰华介绍，“智能语音机器人”项目共分为两期，一期阶段市民拨打的电话，相关信息将汇总至信息库，由客服人员进行筛选派单。待一期阶段稳定运行后，在二期阶段所有信息连接数据库，供热咨询、报修等信息管理将实现智能化。

在今冬采暖期话务繁忙的时刻，“智能语音机器人”将协助人工座席接听用户来电，从此热线中心将由26部热线电话增加至86部热线电话同时接听，有效扩充市民来电的接通容量，缓解电话占线情况。

同时，将现有客服系统升级为人工智能语音电话系统，人工智能语音提示可以将电话分流到微信公众号渠道办理，用户关注“山东聚源热力”微信公众号，绑定卡号就可以通过公众号办理交费、报停（复用）、更改用户信息、供热报修等业务，通过公众号报修还可以随时查看供热报修的进度并可进行满意度评价，使

用户供热诉求更加轻松、及时、便捷。

智慧供热系统全覆盖 有异常大屏及时显示

供暖期用户家中温度是多少，是否达标？供热系统调控到多少度才能保证供热效果，这些在过去主要依靠的是理论计算和人工经验。在东郊热电调度中心，通过智慧供热系统，就能够非常直观地看到每一个热源、管网、换热站的运行情况，等到正常供暖后用户家中的实时温度也能看到。东郊热电公司供热公司经理张璟介绍，在这里工作人员可以随时查看供热站的情况，稍有异常，调度中心的大屏幕就会有所显示，公司能及时处置突发供热问题。

走进调度指挥中心，信息化管理平台的大屏幕上，多个项目的热网监控总图、实时数据、历史数据、工艺流程图等清晰显现。工作人员只需轻点鼠标，大屏幕上就会出现某处换热站的各项运行数据，通过对监测到的运行数据的存储记录加以计算分析，用图表的形式展示出来，可以对整个系统的运行情况了如指掌。

“通过互联网+管理手段，全方位描绘热源、管网、换热站、热用户等生产和服务全过

程，实现由传统供热到智慧供热的转变。”张璟说，在智能供热管理平台系统上，可以实时显示6个换热站的平均温度，并且还有调节建议，工作人员可根据调节建议进行操作，确保供热达标。同时，可以根据外部气温变化，提前进行耗水、水耗、电耗评估分析。

用户用热别存侥幸 恶意盗暖担法律责任

供暖初期，供暖问题出现较为集中且类似，主要出现的问题有暖气漏水、暖气片不热等现象。供热片区服务员每天都要早出晚归，辗转于各自分管的小区，集中处理用户家中暖气出现的问题，为居民楼的供热管线排气、对出现故障的管线进行抢修，往返换热站排查巡检……愈是寒冬，愈能看到他们忙碌的身影，他们熟练的处理着手中的派单，力争第一时间为用户消缺查漏，早点为用户送去温暖。为及时有效地应对运行中可能出现的突发情况，在做好日常检查巡视的同时，聚源热力还成立了5个专业应急抢修救援队和一个外协队伍，分别负责各自专业的应急抢修工作，在应急抢修救援领导小组的统一调度下，各队伍之间互相协助、共同开展抢修救援工作，确保采

暖期安全、稳定供热。

在此提醒广大用户，一定要规范用暖。如需用暖，务必于每年的11月15日前进行缴费，不然不仅会产生滞纳金，还会影响用户如期用暖。今冬采暖季，对于私自开阀门、重接供热管道的，私自在家中放水、安装循环泵等一切盗暖行为，聚源热力将重拳出击、严厉整治，进一步加大惩治力度，坚决遏制一切“盗暖”行为的发生。供热公司和监察班将加大对辖区居民关停、报停及“黑户”的排查走访，逐楼逐户进行信息核查；对社区商铺、会所等商用场所的供热管道接入情况进行走访登记；对工业用户的计量表计、管道接入情况也将进行逐一排查。对检查过程中发现的私装供暖设施接通管网的、私自在供暖设备上安装放水装置的，以及故意破坏、私开、更换供热控制阀门的用户，都逐一做出标记，实行标准化断管隔离，并向其追缴历史欠费。经公安部门备案，目前已将恶意盗暖纳入打黑除恶范围，一旦发现情节极其恶劣的盗暖行为，公安部门也将会出警。对企业造成严重经济损失的，公司还将通过法律途径予以解决。聚源热力设立违规用热举报电话2316890，欢迎社会各界人士举报监督。


齐鲁晚报·今日运河


齐鲁壹点客户端


齐鲁晚报网


齐鲁晚报官方微博



**全年订阅
仅需288元**



**订报热线:
0537-
2366529**

一纸蝶变



只有一城



全市各邮政营业网点均可订阅 市区:2353035 任城:2163966 兖州:3415635 金乡:8728194 嘉祥:6831896 曲阜:4411003 泗水:4222964 微山:8291178 鱼台:6212268 汶上:7213137 梁山:7311117 邹城:5222333
 市区 宋心萍:13406264123; 李清泉:13665477928; 赵桂花:13793793716; 李慧娟:18266855741; 张小娟:13791750765; 兖州 钟建新:13012617666