

扫晨报微信 看更快资讯



鲁中晨报官方微信

手机扫一扫 边聊边爆料

奖金最低50元最高千元

新闻热线 3585000

鲁中晨报热线爆料群群管理员二维码

天气预报

16日,多云转晴,东南风2~3级,7~20℃ / 17日,多云转阴有小雨,东南风2~3级转3~4级,8~20℃ / 18日,阴有中到大雨,南风转北风3~4级,13~20℃ /



当天,居民向记者展示家中温度已达23摄氏度。

11月15日,正式供暖第一天,大众日报淄博融媒体中心记者再次深入供暖一线探“冷暖”。当天,淄博热力集团供热系统运行平稳,各项指标均已达到供热相关标准。相较于暖身又暖心的供热温度而言,今年的供暖热线“冷”了不少。据淄博热力热线中心工作人员介绍,自公司启动热态运行以来,客服热线来电与去年同期相比下降了20%左右。其中,供暖排气问题占热线电话总量的90%。

“冷暖”有度 家里室温,工作人员帮你看着呢

上午9点许,在淄博热力有限公司(以下简称“淄博热力”)调度中心监控大屏幕上,城区各个换热站的供水温度、回水温度等参数轮番滚动,工作人员实时监测调控各个换热站的运行数据。同时,用户的室温也通过公司安装的室温采集器在大屏上实时显示。现场,淄博热力有限公司生产运营部副部长乔宏旭表示:“目前公司供热系统运行平稳,各项指标均已达到供热相关标准。”

在该公司热线中心内,10名工作人员正有条不紊地处理着客户来电。“相较于往年,今年的热线有点“冷”。经过前期的热态调试、管网注水查漏、提前收费、进社区零距离服务用户等多项有效举措,大部分供暖问题已提前发现并及时解决,成为今年热线不热的主要因素。”据热线班长张红介绍,截至目前,客户来电与去年同期相比下降了20%左右。其中,供暖排气问题占热线电话总量的90%。

在金晶首站,值班人员正通过电脑对设备参数进行着密切监测和实时调控。电脑屏幕上“供水温度”显示为“63.0(摄氏度)”。“这个温度到了二级站能到40多摄氏度,辖区内的用户家里就能感觉到暖和了。”现场一名工作人员表示,金晶和开泰首站利用先进的低温余热回收技术,把无法直接利用的低温热能变为有效的热能,节约能源的同时提高了供热能力,使高新区居民真正享受到了“绿色供热”。

热力集团各项指标均达标 淄博热力热线来电同比降了20%

正式供暖首日 屋里暖了 热线冷了

攻坚克难 接手多个社会移交站,回迁房暖气也慢慢热了

由于受技术、设备等多种因素制约,很多单位和小区供暖工作存在问题,市民对此较为关注。淄博热力克服重重困难,积极履行社会责任,接手多个社会移交站,把用户冷暖放心间。

淄博热力与桓台县政府签订城镇供热特许经营协议后,经调研得知市总工会原地源热泵设备老化严重、供暖困难。该公司立即多次组织现场会,研讨接入、设计、改造方案,于11月11日完成了管网及换热站建设,开始热态运行,解决了该区域5万平方米供暖问题。陶瓷园北区因光大水务厂址搬迁,原6.5万平方米用户供暖问题无法解决。应陶瓷园北区广大业主要求,淄博热力紧急接手该区域,克服工期紧、施工线位复杂、主管网已注水等困难,于10月16日开工建设,11月14日已完成管网及换热站建设,开始热态运行。依据淄博市住

建部门关于有关部队供暖协调会意见,淄博热力全面接管其换热站及供热管网,加班加点仅用16天时间,完成了3.5万平方米供暖设施的改造工作。

“这两天暖气慢慢有了热乎气,我还担心今年没法按时供暖。”张兑村一用户高兴地说。张兑村属于村民回迁房,多年没有实现集中供暖。淄博热力克服困难建设了张兑村换热站,使该区域住户的供暖问题得到彻底解决。据统计,淄博热力今年共新建福园、南石、北石、西南村等14座换热站,解决了70余万平方米住户的供暖问题。

“家里今天室温已达到23℃,前几天暖气就温了,今天的室温更高了。”在范家新村小区一户居民家中,市民禁不住为淄博市环保供热有限公司(以下简称“环保供热”)今冬提前启动供暖工作点赞。现场,一名正在入户调查的供暖管家

介绍说,由于今年热态调试开展早,没有出现大面积不热的现象,没有发生环保供热智慧热网调度中心,工作人员正聚精会神监控平台各项数据参数。记者从该组参数中看到,来自两大外部热源企业的高温水供水温度均在63℃以上。工作人员介绍,通过前段时间的热态运行调试,目前一次网供回水温度、流量均运行正常,结合当前天气情况,这个温度已经足够让居民家中热起来了。

据片区供暖管家介绍,环保供热通过综合数字化供热指挥调度系统,将远程数据采集、设备联动控制、高清视频监控及数据分析集于一体,实现了采暖季运行数据的汇总分析和趋势测算,并根据各换热站所辖热负荷用热特性等方面的不同,结合室外天气温度变化,及时作出调整,使用户家中达到一个较为舒适的温度,基本实现了精准供暖。



淄博热力有限公司调度中心监控大屏幕上,城区各个换热站的供水温度、回水温度等参数轮番滚动。

“管家”模式 用户合理诉求“无延时、零遗留、即时解决”

为全面做好今冬供热服务工作,环保供热在今年积极推行“供暖管家”新型管理模式,积极主动为用户解决实际问题,真正做到让政府放心,让用户满意。

在恒兴花园小区一位90岁老人的家中,暖气不知何故没有热起来。老人年事已高,腿脚不便,随即向分公司求助。三分公司供暖管家迅速赶往老人家中查找原因,随着排气阀的打开,几分钟后暖气便热了起来。龙凤苑B区的孕妇王女士也打来了求助电话,原来她是想给暖气排气却因为行动不便犯了难。一分公司供暖管家了解情况后,立即赶往其家中,逐一对各组暖气片进行了排气,并对管道进行了冲洗。目前王女士家中温度已经达到22℃,王女士对于供暖管家负

责敬业的态度大加称赞。

为方便与市民沟通,淄博热力和环保供热开展了总经理接待日活动,面对面倾听用户各种诉求,现场解答用户提出的各种咨询、建议与投诉。他们还对热线平台进行了升级,打破了原有工作模式,极大提升了工作效率,缩短了工作流程,让用户反映的问题有记录、有结果、有反馈、有落实。客服中心24小时专人值守,全天候受理和处置群众反映的供暖问题,对用户合理诉求做到“无延时、零遗留、即时解决”,切实提高办结率和用户满意度。

正式供暖首日,淄博热力集团热量供需平衡,水力、热力情况稳定,居民普遍反映供热质量很好。供暖管家提醒广大用户:如遇家中温度“不足”现象,或出现一半热、一半不热,

等情况,多半属于“气堵”导致的循环不畅。

“市民可先检查入户的2个锁闭阀和2个球阀是否已经全部打开,然后将室内暖气片及管路上的所有排气阀(跑封)逐一排气(串联系统用户应协调顶楼住户排气),检查楼梯间内的单元立管上供回水的排气阀并排气。供热初期,市民需进行多次排气,以求达到最佳的供热效果。但是排气不等于放水,过量放水会造成系统失压、设备停运。如果暖气仍不热,欢迎拨打供暖服务热线,我们将24小时为您服务!”当天的采访结束时,一名供暖管家发布了温馨提示。

大众日报淄博融媒体中心记者 王莉莉 通讯员 苏晋萍



供暖管家上门服务用户。