



走访张店区文苑学校



收到锦旗



加大巡回检查力度



对老旧小区换热站进行全面升级改造



供热延长坚守在岗,服务在线



供热调度中心

清晨,从老旧小区的一杯热茶到文苑学校的琅琅书声,从幼儿园的牙牙学语到敬老院的安宁温馨,刚刚过去的这个冬天,温暖如春。这些美好的背后,凝聚着全体淄博华星热力有限公司(以下简称华星热力)人的努力与付出。

迎日出、送晚霞、顶风雪、冒严寒、钻地沟、攀管井、爬楼梯、走万家,这是华星热力2020年度采暖季的缩影,也是华星热力践行央企社会责任的郑重承诺。

这个冬天,温暖如春

——华星热力完成2020年度温暖守护

二期投产“让家更暖”

刚刚过去的这个冬天,华星二期DN1200管网在供暖季前建成投用,淄博中心城区再添1000万平方米热源。该管网全长6.3公里,仅用时5个月就完成了建设,投产后,华星热力已累计投资5.7亿元,建成管线95千米、供热面积超2000万平方米、直供用户20000多户、惠及群众近50万人的现代化、智能化高温热水网,该公司承担淄博中心城区50%的供热任务,已成为淄博市最重要的热源输送企业之一。

“二期投产后,‘两纵四横、区域互通、管网互联’的双备用供热格局形成,二期承接一期管网西五路两侧的热负荷后,彻底缓解了西部热源紧张的局面,也为‘应对70年一遇的极

绿色智能“让天更蓝”

刚刚过去的这个冬天,华星热力综合调度中心投入使用。在大屏上,实时滚动显示着每一座所辖小区换热站及每一根热力管网压力、流量、温度等最新数据,一目了然。工作人员减少了不必要的电话交流与复杂的数据汇总,“现在只需点一下鼠标,每个换热站的水箱水位、供回水温度等参数尽收眼底,同时兼顾远程调控功能,真正实现无人值守。”瞄准“精准供热”,成功实现“热源、管网、换热站、楼宇、用户”五级智能调控。

“真是想不到,这个冬天这

寒天气’做好了准备。”该公司负责人说。

寒潮来临前,华星热力组织召开应对极寒天气供热保障协调会,及时与5家下游大用户协调沟通,提前测算各热用户在严寒期间对高温水的流量、温度、压力要求,实时调整供热出口参数与管网流量。寒潮期间,华星热力执行升温蓄热计划,关键时刻错峰运行,降低供热峰值,根据实际用热情况和供热片区位置精确控制提温时间,严密监视控制运行参数,供热温度靠上限,回水压力靠下限,实时采取“压工业保民用”“压电保热”等措施,以防止寒潮到来时室内热量损失过大造成温度下降,确保极寒天气各个时段连续、可靠、安全、稳定

供热。由于华星公司供热能力充沛,供热调节幅度大,组织措施得力,在极寒天气多地供热“捉襟见肘”的情况下,该公司满足了下游热力公司的超负荷用热。根据反馈情况,本采暖季极寒天气最高用热量达到了3395吉焦/小时,高温水网流量最大值达到了18028吨/小时。华星热力单日供热量最高达到7.3万吉焦,总供热量同比增长17%。这些数字都创下了历史新高。这意味着在最寒冷的时候,每小时有将近1.8万吨、95℃的热水从华电淄博热电有限公司加热器中流出,汇入淄博市政热网后奔向千家万户,使越来越多的居民用上了华电淄博的清洁热源。

内热均衡,给市民带来更舒适的用暖体验。与区域供热锅炉相比,华星热力每年减少燃煤量6.5万吨,二氧化硫1555吨、氮氧化物455吨、烟尘排放量1000吨。高温水供热既是打造绿色经济、实现能源高效利用的生产方式,更是“保护绿水青山,建设美丽淄博”的有力举措。

华星热力以热力增效,为蓝天“减负”,他们用实际行动改善居民取暖方式,提升居民幸福指数,打赢环保攻坚战,助力碳中和、碳达峰目标,让清洁能源走进寻常百姓家。

暖心服务“让心更近”

刚刚过去的这个冬天,华星热力致力于改善区域供热质量,对养老院、学校、幼儿园、独居及困难家庭等特殊群体进行重点关注。通过“供热服务站+供热站长”双保险模式,最大程度解决用户用热中遇到的问题。

极寒天气来临前,为保证文苑学校和幼儿园供暖,让孩子们“暖暖和和”上课,华星热力员工连夜制定改造方案,更换了部分直径偏小、老化管道,并及时提高出水温度,保证了极寒天气下师生们的供暖。华星热力还开展“保障供热进校园”活动,党员志愿服务队主动走进张店区文苑学校开展用热知识宣讲,帮助小学生提高用热安全意识,解决了孩子们冬季供暖遇到的困难,用实际行动诠释“有温度,有高度,有态度”的服务理念。

“哪怕是下雪天,我们也将不间断地在居民小区进行巡检,确保及早发现问题、及时排除隐患。”华星热力文苑学校区换热站站长说。

自供热开始至采暖季结束,客服人员24小时值守,确保第一时间为用户答疑解惑。看参数、拧阀门、查排气、入户忙,这是供热以来站长层阳晨的工作内容,冒着严寒每天5万起步,平均每日处理百余条工作工单,上门查修更是家常便饭。为了确保所辖各个小区住户的用热需求,车秀峰带领站长李伟、王瑞逐一到主管道进行排气、清网、更换阀门

及部分供热管道,挨家挨户对温度不达标的用户进行排查,保障管网末端的居民用热,暖心服务得到了住户的一致好评。

本采暖季,华星热力崭新的客服收费大厅投入使用,服务质量再升级,全面优化收费系统,让居民多动手、少跑腿,1.6万余户居民通过微信完成缴费,同比上一年增长62%。华星热力积极开展“访民问暖”用户服务活动,直面供热问题,倾听用户诉求,及时跟进解决问题,变被动服务为主动服务,本采暖季华星热力已经收到8面锦旗、多封表扬信,获得了所辖居民及大用户的认可和信赖,叫响了“华星热力·温暖万家”品牌。华星热力真心实意帮助群众治痛点、堵漏点、破难点,一方面抓好二期热网基建工作,提高供热输送能力,保障市区供热;另一方面把供热问题作为改善民生、保障群众温暖过冬的实事要事来抓,为居民提供专业供热服务,提高群众的供暖安全和供热质量。

今年的《政府工作报告》中,民生清单越来越厚,能让人感受到扑面而来的民生温度。作为关系民生的供热企业,华星热力公司热源充裕,供热输送能力强大,时刻准备着,为持续增进淄博市民生福祉、让百姓拥有更多“幸福感”作出更大贡献。

大众日报淄博融媒体中心记者 王莉莉 通讯员 孙玉娟 李绪文 王彦丽