

“暖男”上线 为你暖身又暖心

记者探访岛城供热筹备情况:357条热线24小时开通、2000余名“供热管家”随时待命



11月2日,记者从市城市管理局了解到,我市已对热源、管网、换热站的主要设备、设施进行了全面维修养护,基本完成今冬采暖季充水试压等准备工作,正按计划开展冷运调试工作,全力保障11月16日正式供热顺利开局、平稳运行。全市共开通357条服务热线,500名话务员24小时不间断受理群众诉求,2000余名调试维修人员随时提供测温、调试服务,134支专业抢修抢险队伍、891名抢修人员时刻准备做好应急处置保障,让岛城304万户热用户“暖身”又“暖心”。11月3日,记者走进了青岛能源热电集团、西海岸公用事业集团、青岛亨通达实业等热企,探访青岛供热筹备情况。



供热管家王亚杰在检修供热设备。

01 供热管家 主动上门服务检修

随着供热季的日渐临近,西海岸公用事业集团的供热管家们开始忙碌起来。“这一段时间以来,基本是‘用户下班,我们上班’的状态。”在石雀滩供热服务站负责的海棠墅小区,记者见到了正在忙碌的西海岸公用事业集团供热管家王亚杰。为停热用户关暖气阀、为恢复供热用户开暖气阀,随时待命上门维修故障,有些枯燥的工作,王亚杰却干得乐在其中。

“停热、恢复供热需要用户家中有,所以我们工作的高峰期就是在用户下班之后。”近段时间以来,加班到晚上八九点钟已经成为王亚杰的工作常态,“而且站里24小时有人值守,以应对供热用户家中的突发情况。”王亚杰介绍。

“前期我们在开展充水试压时,给每户居民发放了一张便民服务卡,上面写有供热管家的姓名、电话、所属服务站等。居民只要感觉家里的暖气不热,打一个电话就能享受到‘保姆式’的供热服务。”王亚杰说。

记者了解到,西海岸公用集团不仅打造了快速响应、线上+线下的供热服务机制,还完善了供热管家区域覆盖、供热医生“听诊把脉”、供热专家“集中会诊”三级响应服务体系,以提高处置效率,确保居民温暖过冬。

为了保障供暖,西海岸公用集团的670名生产服务人员已经进入“三班倒”状态,并新增97名服务维修人员,确保供热季人员力量充足;组织抢修及保障服务队伍18支、抢修人员120余人,准备好应急抢修车辆2台、液压动力站(含水泵)5台套,应急备品备件也准备充分;热源厂失电等专项应急演练同步开展,以提高工作人员的问题处置能力。

02 话务客服 24小时在线答疑解惑

“您好。这里是亨通达热力,请问有什么可以帮您?”在位于市北区镇江支路的青岛亨通达实业有限公司内,用热居民打来的咨询电话此起彼伏,话务室里繁忙而有序。“进入10月份以后,我们全面开启24小时在线模式。话务员全员上岗两班倒,接听市民的咨询,解答市民的疑问。”亨通达实业客服中心工作人员江晶告诉记者。

1条热线的背后,是10余位话务员的24小时忙碌。江晶表示,目前公司每天接入200多个咨询电话。“10月中旬是集中办理停热或者恢复供热的时间,当时接入电话的数量更多,每天能有300多个。”江晶说。

用热居民咨询、反映的问题,包含了供热的方方面面。“前一段咨询办理停热、恢复供热问题的比较多,现阶段比较多的是咨询充水试压的情况。也有一些反馈暖气设施跑冒滴漏情况的用户。”江晶告诉记者,市民发现家中暖气设施有跑冒滴漏的现象,一般都会拨打公司热线,而客服中心作为“信息中转站”,会立即将信息反馈给一线工作人员进行处理。

“特别是对于一些刚刚恢复供热的用户,因为暖气设施长期没有使用,很容易出现跑冒滴漏的情况,这也是我们必须24小时在岗的原因之一。”江晶表示,目前仍有部分居民来电咨询供暖的停热、恢复供热问题,“按照要求,停热、恢复供热的业务在10月16日就已经截止了。有些居民不理解,我们会对居民进行认真耐心的解释。”

记者了解到,停热、恢复供热在实际操作时,并不是很多人想象中的打开或关上阀门那么简单,而是需要一线人员、

后方人员的通力配合,因此需要居民在正式供暖前提前一个月进行停热、恢复供热申请。“特别是一些老小区,在正式充水试压后想要再恢复供热,需要停掉一栋楼的供热,然后再办理业务。所以停热、恢复供热是需要有缓冲时间的。”江晶说。

03 检修人员 每2小时巡检一次

青岛能源集团位于市北区的滨海能源岛项目,是我市最大的区域清洁能源枢纽。在滨海能源岛项目现场,记者看到工作人员正在对各类设备进行巡检。“我们采用24小时值班制度,保证巡检频率每2小时一次,等待正式开火时刻的到来。”青岛能源热电集团第一热力有限公司泰能分公司检修车间主任刘文刚表示,目前,该项目的5台燃气锅炉已经顺利完成了试运行,随时可以点火供热。

刘文刚介绍,滨海能源岛2台70MW燃气热水锅炉、3台116MW燃气热水锅炉已正式投用,目前还有2台116MW燃气热水锅炉在建。“预计供热开始后,7台锅炉能够全部投用。我们项目的总供热能力是894MW,供热面积为1660万平方米,不仅能完全覆盖热电集团第一热力公司的供热区域,还能向北出线过李村河,替代后海热电区域内500余万平方米的供热区域。”

“我们是从10月20日左右开始筹备试运行作业的,只用了一个多星期的时间就完成了试运行。这得益于‘煤改气’,燃气锅炉使用起来要比燃煤锅炉方便很多。”刘文刚介绍。

一块监控大屏、几台控制电脑、六七名维护人员,记者在滨海能源岛的中控室发现,通过燃气式锅炉内的摄像头,工

作人员在中控室就能实时监测炉内温度等情况。“之前用燃煤锅炉时,到了供热季,仅是运煤、储煤等工作就需要60多人。现在使用燃气锅炉,只需要不到10人,就能让整个项目稳定运转起来。”刘文刚说。

值得一提的是,滨海能源岛项目的投用每年可减少CO₂排放13.5万吨,减少颗粒物排放1.48吨,减少SO₂排放15.64吨,减少NO_x排放18.66吨。这对落实国家“碳达峰”“碳中和”工作部署,完成“十四五”单位GDP二氧化碳排放降低目标具有里程碑意义。

“现阶段,我们的主要工作就是对锅炉的日常巡检、维护,等待正式供热的到来。”刘文刚说。

早报问暖热线
82888000

供热有疑问
可拨打早报热线

多年来,每到冬季供暖期,早报都会开通“问暖热线”。如今,随着今冬供热季临近,早报问暖热线82888000再次开通,切实关注市民的冷暖问题。本报记者将深入一线,对市民反映的用热问题进行采访报道,架起沟通桥梁,联系供热企业和相关部门解决相关问题,为市民排忧解难。如果您在日常生活中遇到了各类用热问题,都可以通过早报问暖热线进行反映,早报将第一时间联系供热相关部门和供热企业,为市民营造一个“温暖”的冬天。

本版撰稿摄影
观海新闻/青岛早报记者 张孝鹏