

让“暖流”跑在寒流前

全天在岗、巡检入户、设备调换……记者探访多家热企发现“供热管家”提供保姆式服务

早报问暖热线
82888000



天气日渐寒冷,市民最关心的供暖季也即将到来。更换问题管道、“供热管家”巡检入户、换热设备调试运行……岛城各供热企业纷纷行动起来,做好供热前的准备工作,确保“暖流”按期入户,让居民安心过冬。

/ 福东换热站 / 排气与检修并行 做好供热准备

昨天,青岛早报记者来到青岛能源热电集团福东换热站(以下简称“福东换热站”),实地探访了换热站供热准备情况。“我们重点解决漏水、放气等问题,并建立台账,分阶段、分区域进行上门服务。”福东换热站站长徐显阳说,“供热管家”目前的主要工作是进行上门服务、供热设施安全检查、用户意见征集等。同时,供热站开通24小时服务热线,随时处理居民供热问题,将温暖实实在在送进千家万户。

徐显阳告诉记者,从今年夏天开始,针对居民反映的冬季供热问题,“供热管家”就已经在跟进处理了。首先是对室外的问题管道进行更换,新更换的管道加大了口径,选用保温性能、承压能力、抗腐蚀性更优越的聚乙烯外护保温管,进一步提升管网供热效能及运行稳定性。其次是针对居民反映的家中暖气片不热的问题,“供热管家”入户进行实地检查和测量,将居民家中采暖系统从单管串联的方式变更为同程式双管并联的方式。据了解,今年在福东供热站管辖区内共有60多户居民进行了管道的改造。

记者跟随福东换热站“供热管家”刘杰来到了福州路北小区,据刘杰介绍,福东换热站负责范围内的小区每一栋楼都要在低温供热前进行放气和检修工作。所谓的放气,就是打开位于单元门外的暖气井中的阀门,将管道内的气体和液体排净。记者现场看到,在打开暖气井内的阀门后,排气口喷出了大量褐色的液体。“一直到液体清澈没有颜色了,这一栋楼的排气工作才算完成了。”刘杰说,等正式供热后,如果居民还感觉家中暖气片不热,可联系“供热管家”上门进行检修。

除了室外的放气工作,“供热管家”还要到居民家中走访,进行全面排查。对排查出的安全隐患,逐一登记,和居民沟通整改,消除安全隐患,确保居民安全、温暖过冬。“您家的采暖设施是否正常?打压注水有无跑冒滴漏现象?涉及分户式供暖改造是否如期完成?”……刘杰来到每一户居民家中,都要进行详细询问,确保居民的诉求件件有着落、事事有回音。



青岛能源热电集团福东换热站“供热管家”刘杰在检修管道。



西海岸公用事业集团能源供热有限公司供热调度指挥中心。

/ 金泽供热站 / 已完成排查工作 只待点火运行

在金泽供热站,青岛能源热电集团第二热力有限公司总经理王忠告诉记者,该供热站已经完成各换热设备调试运行以及管网冷态循环和排气,具备点火运行条件。据了解,金泽供热站位于市北区同安路602号,总占地面积约40亩。

记者了解到,青岛能源热电集团着眼全市供热负荷的优化配置,加强供热管网环网建设,有效打通各个区域和热源间的“壁垒”,已实现所有11个热源点的互联互通,互保区域达1700万平方米,整个供热系统的供热质量更加均衡、应急保障更加高效、生产运行更为经济。

/ 链接 /

210余名“供热管家” 活跃在服务一线

主城区供热备战如火如荼,西海岸新区同样是一片巡检调试、入户检修的繁忙景象。“当前,我们不仅创新打造了快速响应、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’的三级响应服务体系,提高处置效率,确保居民温暖过冬。”青岛西海岸公用事业集团能源供热有限公司副总经理高东兴表示,今年公司继续优化三级响应服务体系运转效率,实行供热问题逐级处置,成立302个“供热服务管家群”,210余名“供热管家”活跃在供热服务一线,实行“线上+线下”服务,公开“供热管家”电话,服务热线24小时开通,解决供热问题4533个,确保用户需求高效解决。

在充水试压阶段,“供热管家”会为每户居民发放一张便民服务卡,标注“供热管家”的姓名、电话及服务站点信息。居民只需拨打电话,就能享受到贴心的保姆式服务,解决暖气不热等问题。为应对供热需求的变化,该公司还对新建及拟供热的小区进行了全面排查,并提前开展宣传与服务。“供热管家”全面投入一线,线上线下协同发力,确保每位用户都能及时获得帮助。此外,针对突发事件,该公司第一时间协调调度,实现区域负责与跨区域调度的无缝对接,确保供热服务安全可靠,无后顾之忧。

据悉,为了保证供热系统稳定运行,该公司今年抢抓非采暖季窗口期,投入1300余万元,完成了40项大修技改工程。供热管网的充水试压工作也已于10月底前全面完成。“我们还提前着手,做好冬季‘五防’工作,通过完善防寒预案、应急预案,对易冻设备、管网采取保温保暖措施,加强巡检力度,每天配备专人、车辆巡查管线,确保问题隐患第一时间发现并被处理。”高东兴说,正式供热后,各个生产岗位实行24小时轮流值班制,从主控室参数的操作到锅炉等生产设备的运行情况,实时全程监控和巡检,一旦发现异常,必须及时处理。

此外,该公司还加强与气象部门的沟通,启动晨会日调度机制,实行分时段、分区间调节,极寒天气将提前蓄热升温,实现“按需分配”。

/ 互动 /

早报开通问暖热线 在线帮你嘘寒问暖

家里的暖气热不热?小区里供暖配套设施是不是完善?家里暖气不热怎么办……多年来,每到采暖季,青岛早报都会及时开通问暖热线。眼下,青岛早报问暖热线82888000已经开通上线,切实关注市民的冷暖问题,并深入一线对市民反映的用热问题进行采访报道,联系供热企业和相关部门解决有关问题,架起沟通的桥梁,为市民排忧解难。

市民在日常生活中遇到各类用热问题,都可以通过早报问暖热线反映,青岛早报将第一时间联系供热相关部门和供热企业解决,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 郭念礼 刘雅梦 刘海龙