



菏泽吉源热力：

让市民度过一个洁净舒适温暖的冬天



工作人员通过智慧热网平台实施监控供暖情况



客服中心24小时处理客户诉求



工作人员查看登记设备运行情况



吉源热力服务客户“零距离”

11月15日是供暖第一天，居民家里暖了起来吗？当日，记者跟随菏泽吉源热力有限公司工作人员来到和福祥小区采访，实地探访市民家中冷暖，感受供暖首日的菏泽“温度”。

温馨服务 让这个冬天不太冷

在该小区41号楼1单元，记者随机敲开了301室居民家房门，穿着单薄秋衣的居民李慧平热情地把记者让进屋内，还未进门便感到一股暖意迎面而来。记者通过菏泽吉源热力有限公司工作人员携带的温度记录仪看到，该用暖户集中的温度已经达到了22.3度。

“今年是我们家第二年用暖，整体效果非常好，整个冬季室内温度都保持在22度左右，今年我们早早就交上了取暖费。”李慧平说。

在26号楼1单元居民刘果家中，经过现场测量，室内温度也达到了21.6度。刘果对供暖温度非常满意，他告诉记者，这已经是他们家用暖的第三年了，菏泽吉源热力公司为他们家安装了室温采集器，一有情况都不需要用户打电话反映，工作人员就主动上门服务了。“冬季在室内只需要穿一件单薄的衣服，家里两个年幼的孩子冬天写作业再也不用怕手冷了。”刘果说。

和福祥小区是位于市开发区辖区内的一个偏远老旧小区，该小区室内供热设施老化，且居住了众多的中老年人。近年来，吉源热力有限公司一直把该小区列为重点关注的供暖小区之一，他们积极引导用暖户自行改造室内供暖设施。上个供暖季，该小区用暖户的室内温度平均达到了23度左右，供暖效果得到了热用户的一致认可。

据负责该小区供暖的菏泽吉源热力有限公司客服服务部主管张蕊介绍，为保证市民度过一个洁净、舒适、温暖的冬天，如期享受到供暖服务，该公司提前完成对人员培训、设备检修、打压试水、入户宣传、技术改造、系统升级等工作。并陆续进入辖区内的各用暖小区为大家提供上门服务，指导老年人微信缴费，开展现金收取业务，让小区居民足不出户就能办理各项业务，不仅节省了居民时间，也提高了工作效率。

此外，工作人员还放弃休息时间，对去年的台账进行全面梳理，提前预判可能会发生的问题，在周末用暖户家有人时为他们打压试水，及时消除最常见的供暖管道跑冒滴漏等问题。

智慧系统 打造“菏泽供暖温度”

记者随后来到菏泽吉源热力有限公司的调度中心采访，首先映入眼帘的是一个整面墙大小的显示屏，屏幕上一排排数据信息准确清楚地显示着一些小区和用户的室内温度信息，几个值班技术人员仔细地认真盯着屏幕上温度信息的浮动和变化，早已进入了工作状态。

据该公司调度中心主管田冰介绍，调度中心

主要负责供暖期间的热源调度和数据监控，是公司为服务辖区居民用暖和企业用汽，实现管网安全、稳定、精准、高效地运行组建的一套保障系统，高度集成了对热网的监测、调控、预警、应急处理等功能。通过控制在换热站的自控监测设备，把站内的温度、压力、流量等参数实时传输到调度中心，根据这些参数对设备进行调节，让温度分配更均衡，热流量控制更精确。

为了更加科学、实时地监测用户的室内温度，该公司陆续在接管小区的供暖末端楼、末端单元和末端户，以及顶层、边户等特殊用户家中安装了室温采集器，并通过调度中心内的智慧热网系统对各小区换热站、特殊用户进行实时监测。在以前，换热站设备的运行情况全靠站内员工汇报，而现在该公司实现了“无人值守”，一旦站内出现突发情况，调度中心第一时间做出反应，通知站内值班人员及时获悉突发情况，做好应对措施。

“通过室温采集系统及时获取用暖户室内的供暖温度，一旦发现其室内温度低于供暖标准或低于正常温度，他们将第一时间与业主取得联系，在排除用户开窗、关闭供暖阀门等自身因素后，工作人员会主动上门检修，以保障供暖效果。”田冰说，该系统实现了从被动服务到主动上门解决问题服务方式的转变。

田冰表示，智慧热网系统不但带有室温采集、智能热网监控等功能，而且还包括管网GIS信息、汇总信息、运行数据及图形对比等板块；不但可以通过热量分配，保证每个小区的热量分配得更加合理，而且还可以通过负荷预测板块，将气象数据、供热曲线、温度平衡等因素与热网管控有机融合，增强整体调控的科学性、即时性、准确性。他们提前进入“战时状态”对系统进行了检修、保养、技术改造和系统升级，以确保监控的温度信息准确无误。

“六大机制”保障市民温暖过冬

据了解，每年供暖初期，都会出现市民集中缴费、集中反映用暖问题的现象。为了方便群众办理各项业务，更加及时、有效地解决大家反映的问题，近年来，菏泽吉源热力有限公司推出的“零跑腿”“接诉即办”等多种贴心服务，赢得了老百姓的称赞。

记者采访获悉，为及时迅速地处理用户热线、投诉等各类问题，该公司提出小修不过班、中修不过夜、大修连续干，抢修处理率达到100%，最大限度保障热用户用热安全；并通过入户走访、换热站内预留值班人员，快速受理热用户温度不达标问题，提高服务效率。

另外，该公司畅通用户对供热服务投诉的多种渠道，通过24小时客服热线、微信公众号、公司官网等认真处理每一个客户诉求；严格落实服务快速反应、服务考核评价、服务监督管理、落实“一

网通办”高质量服务、供暖管家服务、服务宣传“六大机制”，面对面地了解用户需求，对用户来电“接诉即办”，全面执行一分钟接单，十分钟回复，一小时上门，一次性解决的工作流程，全方位、全天候为用暖户提供优质的供暖服务。

推进工业集中供汽 服务地方经济发展

“科技创新是推动企业不断发展的动力，菏泽吉源热力有限公司致力打造智慧高效、节能环保的供热企业，为建设美丽菏泽做出自己的贡献。”菏泽吉源热力有限公司董事长王文庆表示。

据了解，该公司专注热力咨询设计、供热技术研发、项目投资建设和运营管理等全产业链发展，以高起点、大规模、大循环、多热源联网供热理念，为菏泽居民和企业用户提供“冷热汽水”等用能服务。为保障菏泽居民的供暖，该公司引入华润（菏泽）电力有限公司主热源，围绕菏泽城区建设长度72.3公里、管径DN1200的主干环状管网，采用“电厂余热+新能源”形式，实现一城一网、一网多源、多能互补的综合能源利用新模式，形成5000万平方米的供热能力，向内外及时补充城区范围内日益增长的居民用热需求，向外辐射周边30-50公里的乡镇驻地，助力乡村振兴。

“独特的环状管网更能够保障供热的安全，即使主管网发生破裂，可迅速调整供热流向，保证市民用热不受影响。”王文庆说。

在做好城市供热工作的同时，菏泽吉源热力有限公司还积极推进工业集中供汽项目建设，在城区东部以华润（菏泽）电力热源为中心，规划建设4条蒸汽管网，投资建设完成30公里DN700蒸汽管网，服务于菏泽现代医药港、开发区工业园区、陈集工业园区、陆港新城等产业园区的工业企业，极大地降低了工业园区减煤降耗的压力，有效缓解大气污染，改善城市环境。

据了解，菏泽现代医药港作为市政府“231”特色产业体系中的核心项目，同时也是省委、省政府关注的重大项目，肩负着引领全市生物医药产业发展的光荣使命。菏泽吉源热力积极响应市委市政府战略布局，全力配合项目建设，围绕园区南北两侧建设两路管道，全力保障园区企业用汽。目前园区已入驻多家企业，近岸蛋白科技（菏泽）有限公司、山东简道制药有限公司等企业更是陆续投产。菏泽吉源热力有限公司的蒸汽项目为企业提供了更加环保、经济的能源，也为我市招商引资创造了有利条件，为菏泽市实现碳达峰目标作出了重要贡献。

王文庆表示，在未来，菏泽吉源热力将坚持“绿色引领、创新驱动、安全为本、服务至上”的发展理念，持续构建清洁低碳、安全高效的现代城市能源供应体系，以实现企业的环境价值和社会效益。

文/图 记者 时苏建



为边户、顶楼用户安装室温采集器



调度中心对各小区进行实时监控



供暖首日，吉源接管小区居民家中普遍超22℃

