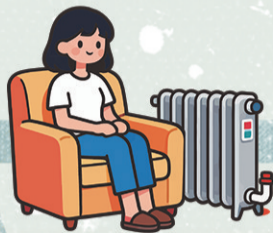


# 市区供暖准备就绪,暖流有望准时入户

□牡丹晚报全媒体记者 马敏静



随着11月15日正式供暖日期临近,菏泽市区热力保障进入冲刺收尾阶段。三家热力公司均提前完成换热站及全域管网“地毯式”排查维保,有序推进注水试

压与系统循环,足额储备供暖物资,组建24小时应急抢修队伍和专属服务团队,畅通咨询反馈渠道,确保暖流准时入户,守护市民冬日暖意。

## 智慧调度+全天候服务筑牢暖冬保障

牡丹晚报全媒体记者近日走进菏泽永恒热力有限公司智慧服务大厅,工作人员正紧张忙碌。墙面核心位置的巨大电子显示屏上,蓝色调界面清晰呈现城市供热管网分布、各换热站实时运行数据、用户室温监测曲线等信息,动态闪烁的光点如同城市供暖的“神经末梢”。“这是我们的智慧供热调度指挥系统,能实现对所有供热管网的实时监控、智能调节和故障预警。”该公司技术部部长王永辉介绍,系统可精准捕捉各区域供回水温度、压力等关键数据,通过大数据分析自动优化供热参数,实现热量按需分配。

在公司接线大厅,此起彼伏的电话铃声不断。“您好,这里是客服热线,请问有什么可以帮您?”接线员佩戴耳机,一边快速记录用户诉求,一边耐心回应,手指在键盘上熟练操作,屏幕工单系统实时更新“已受理”“已派单”“已办结”等状态。每位接线员面前都放着厚厚的便民手册,标注着常见问题处理流程和辖区换热站的联系方式。

“每年供暖前,咨询阀门开启时间、缴费方式的用户特别多,我

们要把各种情况都考虑到,才能给用户准确答复。”公司客户服务部部长孟妍妍说,为应对供暖季咨询高峰,公司提前开展业务培训,覆盖供热政策、故障排查、投诉处理等内容。目前,该公司热线实行24小时值守,建立工单派发机制和首问负责制,普通问题24小时办结、复杂问题72小时闭环,回访率100%。

据了解,该公司自9月2日起对辖区410个换热站进行二级管网注水打压,10月底全部完成;城区主管网10月15日开始注水,10月30日启动升压及冷循环,11月8日进入热态循环。为保障今冬供暖效果,公司自4月底实施“冬病夏治”计划,针对上一供暖季突出问题建立整改台账,完成一二网维修改造项目322项,维修更换入户阀门28846个、一二网焊接阀门769个、杠杆式放气阀2851个;更换低效换热器7台、高耗能水泵29台;为181座换热站制定“一站一策”消缺方案,更换老旧补偿器810个;针对15个老旧小区管网布局不合理、换热站负荷不足等问题,制定“一区一策”节能改造方案,目前已全部完工。



智慧调度确保供暖效果



通过供热系统查看各小区换热站运行情况

## 吉源热力14日启动加热确保15日送热入户

“为提升供暖效果,我们提前清理去年用暖户入户滤网4300余户,对缺失、损坏的滤网进行加装更换,从源头解决滤网堵塞导致的不热问题。”菏泽吉源热力有限公司供暖运行中心负责人梁超介绍,供暖前期,公司完成全网阀门、井室、管道的全面维护保养,包括二网阀门940余个、一网阀门80余个;清洗换热器27台,维护保养循环泵、补水泵共60台,保障设备高效运行。

本年度,该公司完成南京路(黄河路至大地木业)DN1200主管网改造工程,借助南京路雨水

管网提升项目,拆除恒通驾校周边原DN400临时供热管网,新建DN1200主管网520米,实现热源厂至末端(泰山路句阳路)全程DN1200主管网贯通,显著提升北部城区供热能力。本采暖季10月9日启动注水打压,11月2日全部完成;11月5日启动一次管网冷态循环,11月10日开始逐步升温并启动二网换热站冷循环,14日正式加热,确保15日按时送热入户。

目前,该公司24小时客服热线已全面开通,随时受理群众咨询求助。



为管道排气

## 供暖期漏水可及时联系热力公司

11月13日,记者从民生热力有限公司获悉,该公司系统试压工作已于10月完成,11月8日启动一网加压循环,目前管网正逐步升温,后续将结合天气变化和一线运行情况,实时监控供热参数,保障供热设施正常运行,数据平稳。

民生热力提醒广

大用户,设备从冷态转入热态会发生膨胀,需及时检查自家供暖设备,若出现漏水、跑水等情况,应第一时间关闭室内总阀门。遇到无法自行解决的供热问题,可拨打民生热力服务热线、小区张贴的工作人员联系电话,或直接前往本小区换热站对接处理。



检修入户阀门