



中心城区2022年-2023年采暖季大幕昨日拉开 供热低温运行期间 暖气片不热实属正常 我市将销号解决供热“不到位”“不达标”等问题



民生直通车

政策发布·部门行动·记者调查

11月9日12时，中心城区正式启动供热低温运行，2022年-2023年采暖季大幕拉开。当天，记者采访得知，城区各热源厂的高温水锅炉都已经点火，目前高温水已经流入各小区换热站中。为了让整个供热系统能够平稳启动，目前高温水温度还不是很高，居民家里的暖气片有可能摸着还不热。在供热低温运行期间，各大供热企业将对各自的供热系统进行最后调试。

□文/图 潍坊日报社全媒体记者 赵春晖
实习生 王晨旭

城区各热源厂的锅炉点火 出水温度正在逐渐提高

11月9日，潍坊中电万潍热电有限公司西部热源厂对高温水锅炉点火，自当天开始至本采暖季结束，该锅炉将持续燃烧，将热源输送到千家万户。锅炉控制室里，几名工作人员正盯着电脑屏幕，查看锅炉运行参数的变化情况，一旦出现故障或者发现相关问题，可以立即调整检修。

9日下午，潍坊五岳热力有限公司位于潍城区的热源厂内，高温水锅炉的出水温度已经达到61℃左右。据该热源厂相关负责人李刚介绍，他们早上对高温水锅炉点火，10时许，锅炉出水温度为50℃左右，目前正在缓慢升温。“由于热源厂的整套供热系统已经有近一年时间没有进行热态运行，所以不能一下子把温度提到太高，否则供热管网承受不了这种负荷，极有可能出现问题。”李刚说，他们会时刻观察各项参数的变化，确保整套锅炉系统能够平稳启动，直至让供热管网适应热态运行。

据了解，当天城区其他几大热源厂都已经全部顺利点火，各大供热企业的供热系统运转起来，意味着中心城区2022年-2023年采暖季大幕拉开。

查看换热站运行情况 确保供热平稳启动

当天，在高新区北斗山河城小区换热站，潍坊五岳热力有限公司的工作人员正在忙碌着。热流已经到达换热站内，但目前温度还不是非常高。

潍坊五岳热力有限公司相关负责人李云海介绍，之前他们已经给本采暖季供热的居民家里开启了供热阀门，并将小区内的供热管网启动起来，对存在的故障进行了检修。如今，市政供热管网中的高温水已经到达换热站，需要经过转换，流入小区内的供热管网中，最后流入居民家里。“热流过来后，供热管网变成热态运行，一些之前发现不了的故障还有可能暴露出来，所以热企工作人员都会绷紧神经，及时排查消除问题。”李云海说。

潍坊市热力有限公司一分公司经理胡伟介绍，现在他们负责的小区换热站，出水温度维持在25℃-30℃之间，比人体体温要低，所以居民家里的暖气片可能感觉不到热。接下来，他们将根据小区供热管网的运行情况，对换热站出水温度逐步提高，经过两天左右时间的运行，11月12日12时之前肯定能够实现达标供热。

城区部分供热企业并没有自己的热源厂，现阶段主要任务是查看各自管辖区的换热站的运行情况。伴随着从热源厂输送过来的高温水温度越来越高，换热站和小区内供热管网内的水温也会逐渐升高，在此过程中，供热系统从冷态运行变成热态运行，热企工作人员会及时发现问题、解决问题，确保供热平稳启动。



高新区北斗山河城小区换热站内，潍坊五岳热力有限公司的工作人员在巡检。



潍坊中电万潍热电有限公司西部热源厂锅炉控制室内，工作人员正通过控制系统查看锅炉运行情况。



中环寰慧(潍坊)节能热力有限公司的调度中心内，智能供热管控平台已经启动。

完善“一站式”客户服务中心 群众足不出户就可投诉报修

当天，在中环寰慧(潍坊)节能热力有限公司的调度中心内，该公司的智能供热管控平台已经启动。该平台集现场监控、数据分析、运行指导于一体，不但能够使工作人员远程掌握换热站的情况，还可以帮助工作人员就能耗、供热质量等指标进行分析。该系统涵盖了该企业负责运行的所有的直管换热站的信息，能够对各换热站进行精准调控，为居民提供更好的供热服务。同时，该供热企业的客服人员也已经进入了工作状态，有一些市民打来电话咨询，客服人员正耐心答疑解惑。

为了更好地为居民提供供热服务，城区各供热企业都完善了“一站式”客户服务中心，开通了微信公众号和一号多机24小时客服电话，并配备充足客服人员，实现了用户咨询、投诉、报修、收费“一网通办”，群众足不出户就可办理业务。

此外，城区很多供热企业都在官方微信公众号上公布了本采暖季的供热服务区域和服务电话一览表，在其供热范围内的小区及相关负责人的联系方式一目了然，市民可以根据自己小区名字查询服务电话。另外，在各小区的换热站外和小区公示栏上，同样公布有换热站工作人员的服务电话，市民可以随时咨询，及时解决问题。

今年，我市还将多措并举提升服务质效。供热主管部门将强化智慧供热系统与政务热线平台协同联动，动态分析研判各小区供热状况，及时督导供热企业调整供热指标参数，销号解决供热“不到位”“不达标”等问题。深入开展“访民问暖”入户走访活动，主动倾听群众诉求，接受社会监督，不断提高供热服务质效，让群众“暖身”又“暖心”。健全完善预警保障机制和供热应急预案，配足抢修人员、车辆，配齐抢修物资和备品备件，提前部署供热巡线检查，全面组织开展应急演练，提高应急处置能力。

