24小时温馨服务，吉源热力让冬天更有“温度”

□牡丹晚报全媒体记者　敏静

今年，菏泽吉源热力有限公司提前两个月开始备战供暖，经过紧张的检修和调试，10月底，该公司已具备供暖条件。11月15日是我市供暖首日，居民室内温度是否达标？各换热站运行情况如何？带着这些疑问，牡丹晚报全媒体记者先后来到了用户家中、热力公司换热站、智慧能源调度中心等地，感受供暖首日的“温度”。

工作人员通过智慧热网平台了解供暖情况

供暖首日居民家中温度超过了22度

工作人员查看登记设备运行情况

吉源热力服务用户“零距离”

供暖首日，用暖户室内温度已达标

11月15日上午11时许，牡丹晚报全媒体记者来到了和福祥小区41号楼1单元301室李慧平的家中，业主刚刚打开房门，一股暖流扑面而来。此时，李慧平上身只穿了一件秋衣，5岁的孩子也穿着单薄的衣服。牡丹晚报全媒体记者通过菏泽吉源热力有限公司工作人员携带的温度自记仪看到，该用暖户室内温度已经达到了22.3度。“去年是我们家第一年用暖，效果还不错，整个冬季室内温度都保持在22度左右，今年我又早早地交上了取暖费。”李慧平说。

在该单元楼的102室，经过现场测量，用户室内温度也保持在22度。谈及供暖后的感受，70岁的刘鑫爱老人十分满意。据她介绍，全家一共有5口人，其中包括两个正在上学的孩子。今年是他们第三年使用集中供暖，能够居住在舒适的暖气房内，刘鑫爱一家老小的生活品质较以前有了极大的改善。

牡丹晚报全媒体记者采访得知，和福祥小区属于新农村，前几年，供暖问题一直困扰小区居民。2018年10月，菏泽吉源热力有限公司将外围管道铺设到小区门口，并对小区内的管道及换热站进行了改造，2019年，该小区居民实现了集中供暖。为了实时监测用暖户家中的温度，菏泽吉源热力有限公司陆续在顶层、边户等特殊用暖户家中安装了室温采集器。

“您家的室温采集器已经安装好了，如果温度不达标，后台会自动报警提示。”11月15日上午，在该小区26号楼1单元501室业主刘果的家中，牡丹晚报全媒体记者见到了正在安装室温采集器的工作人员。室温采集器安装后，相关数据立即传送至该公司智慧热网平台。

据菏泽吉源热力有限公司调度中心主管田冰介绍，该公司将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。

随后，牡丹晚报全媒体记者又来到了和福祥小区、长城公馆小区及和谐家园小区的换热站。经过采访得知，以上小区的换热站均于9月初完成了各项设备的调试和排查检修。目前，各项设备运行平稳。

24小时贴心服务，第一时间解决用暖问题

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。

牡丹晚报全媒体记者采访获悉，为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位客户诉求；落实”一网通办”高质量服务机制；推行供暖管家服务机制，供暖管家面对面地了解用户需求，提供零距离的供暖服务，对用户来电“接诉即办”，现已全面执行一分钟下单、十分钟回复、一小时上门、一次性解决的工作流程，高效处理用热维修诉求，做好百姓供暖各项保障工作。

智慧热网平台，实现高科技精准服务

当天下午，牡丹晚报全媒体记者又来到了菏泽吉源热力有限公司的智慧热网调度中心进行实地采访，数名技术人员目不转睛地盯着电脑屏幕，时刻观察各项数据是否正常。

牡丹晚报全媒体记者通过采访得知，智慧调度中心是该公司为保障辖区居民用暖，实现管网安全、稳定、精准、高效的运行目标而组建的保障体系。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。在以前，换热站设备的工作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。

另外，菏泽吉源热力有限公司的智慧热网平台还有负荷预测板块，可以通过对未来数日天气的预测来预估对应时间能耗的变化。气象参数模块可自动获取菏泽市牡丹区的气象预报信息，以图形和文字的方式展示当天及未来15天天气预报及室外温度。支持查询当日天气情况和未来数小时天气信息，可记录存储和查询历史室内外温度，推测当天供热系统温度变化趋势。通过理论预测法和动态预测法两种方法来实现对系统和热力站的未来供热量预测。

在供热的同时推动供汽项目

牡丹晚报全媒体记者从菏泽吉源热力有限公司采访获悉，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5000万平米的供热能力，向内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。而该公司独特的环状管网更能够保障供热安全，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。

在做好城市供热的同时，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，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。

其中，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，肩负着引领全市生物医药产业发展的光荣使命。菏泽吉源热力有限公司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，近岸蛋白质科技(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。