

真情献社会
温暖千万家
2316625 2316627

山东聚源热力公司

承诺为尺丈量民生 践行为本温暖民心

□尹彤 孙虹 霍厚岭

“天时人事日相催，冬至阳生春又来。”冬至过后，天气越发寒冷。在外奔波一天，打开家门还瑟瑟发抖的人们，最大的欣慰就是家中迎面而来的温暖。脱去冰凉的外衣，换上热乎舒适的家居服，和家人围坐在餐桌前聊聊当天的见闻，即使是再寒冷的冬日，也变得温暖如春。

供热事业是关乎城乡居民生活的公益民生事业，是社会和谐稳定的基础保证。山东聚源热力公司作为民生服务型企业，多年来专注供热事业，改革服务模式，深化服务意识，提升企业供热服务能力和水平，向用户传递“暖而不过的舒适”。目前，公司供热范围覆盖济宁市城区、济宁高新技术开发区、曲阜市区、兖州开发区部分区域和鱼台县城区，供热面积达到2400多万平方米。

为确保用户享受到最优质的服务，山东聚源热力公司不断创新工作举措，把提高供热服务质量和提升用户满意度作为工作出发点，精心打造“好温暖”服务品牌。在济宁市“两会”即将召开之际，公司提前着手、全面部署，从管网检修改造、设备升级维护、人员定岗配置、服务质量提升等方面做好了充分的准备，为广大居民提供最贴心温暖的服务，也为济宁市“两会”顺利召开营造良好的社会环境。

强管理、定责任

安全管理各项指标再创新高

抓安全生产，首先就要强化落实安全主体责任。公司按照“党政同责、一岗双责”“谁主管、谁负责”，强化公司及部门负责人为安全第一责任人的安全管理主体责任，充分发挥三级安全网络作用，为安全生产工作提供了组织保证。安委会认真贯彻落实上级文件精神，近期组织安排学习贯彻上级文件通知12次，实现参学人员325人次。

此外，为根治现场事故隐患，山东聚源热力公司制定公司危险点分析及预控措施，积极开展经常性生产管理专项检查，并结合季节性特点及专项检查活动的要求，组织开展了季节性安全大检查、安全月活动以及“大快严”百日集中整治行动。公司着重对厂内重大危险点、重要设备和系统(制粉系统、油系统、厂用电)等重点区域进行了“地毯式”的检查，设备安全等级大幅提高，经特检院检测，在用锅炉设备全部合格。同时，对外部管网各阀门、保温、沟道等进行了隐患排查，对排查出的问题进行了专项治理，不定期抽查换热站设备的巡视及定期切换制度执行情况，确保所有设备“健康上岗”。为供暖系统设备安全稳定运行打下了坚实基础。2017年，公司多次顺利通过市、省、国家级安监部门的督查及异地互查，均取得了高度评价。

积极引进新热源

成功实现新旧动能转换

站在时代的转折点上，能源结构转型升级成为供热企业的重要议题。作为济宁市的供热骨干企业，山东聚源热力公司积极引入新热源，着力实现管网互联互通。

公司不断优化企业发展模式，扩大企业供热能力，积极引入外部热源向辖区供热。在2016年与运河热力、四和热力实施合作，成功将运河电厂、济宁电厂的热源引入，实现管网互联互通的基础上，2017年，公司又与里彦电厂实施合作，积极开展了利用其余热向济宁城区供热项目，待项目建成后济宁主城区供热能力、稳定性、可靠性将得到有效保障。为保证项目顺利推进，公司抽调精兵强将积极配合项目的实施，严格按照时间节点，规范组织施工和验收，争取该项目早日建成投产，做到技术领先、管理规范，努力打造精品工程、样板工程。

山东聚源热力公司坚持可持续发展战略，整合利用各种能源资源，不断推进新旧动能转换，为建设绿色、和谐、宜居的美丽济宁作出应有的贡献。公司率先成功开发了该市首座绿色、低碳、环保、无污染的新能源(能源塔)供热项目，选取了百丰大厦和森达美港开展新能源供热试点工作，既可以供热，还能制冷，同时还可以供应浴水，实现了一台主机三联供的方式。经过一年多的探索与尝试，目前，新能源供热项目可靠，效果非常

好，为企业大力推广新能源技术提供了可靠的数据支撑，也填补了济宁市新能源集中供热的市场空白。与传统供暖比较，空气源能源塔采暖系统更加舒适、节能、环保，且不受法定集中供暖时间限制，不受地域的限制，只要用户有供热需求，便可以随时启动新能源系统，更适用于宾馆、写字楼、医院、学校等各类建筑，做到最大限度地节约能源。

重环保、强民生

蓝天碧水温暖如春

近年来，国家致力于大气质量的改善，强力要求供热企业环保达标排放，山东聚源热力公司作为地方国有热电联产企业，始终将政府赋予的政治使命和社会责任作为工作的第一要务，高度重视环保工作，为济宁市的碧水蓝天工程作出了积极的贡献。自2014年开始，公司率先在主城区范围内，高标准完成了烟气深度治理工作，先后投资共9610万元。2016—2017年，又投资2380万元，分两期对公司#1—4发电机组实施烟气超低排放改造，目前，所有改造项目均已完成，4台锅炉机组各项排放指标均可满足《山东省火电厂大气污染物排放标准》(DB37/664-2013)最高要求。2017年12月，公司顺利通过省环保厅组织的超低排放改造环保电价绩效审核验收工作，获得了每度电0.01元的电价补贴，得到了上级环保部门的一致认可。

精铸“好温暖”服务品牌

荣获山东省优质服务示范企业

在供热服务方面，山东聚源热力公司紧跟时代步伐，大胆创新，积极有效地利用新科技手段，为广大群众打造出方便、快捷、可靠的供热服务，不断精铸“好温暖”供热服务品牌。2017年，聚源热力公司被省住建厅授予“优质服务示范企业”荣誉称号。

“过去，缴费要排队，排一天都说没办法，更别说供热故障处理了。现如今，只需通过‘山东聚源热力’微信公众号，就能轻松缴纳供热费了，还能反映供热故障、查看办理进度呢。”红星东路星河家园王先生的亲身感受，引起了市民的共鸣。聚源热力供热区内用户都有这种暖心的体验：“足不出户，问题便在‘空中’解决了。”

依托“互联网+”，由腾讯公司按照公司供热服务需求，为企业量身定制一套智能系统——“空中客服”系统。据悉，这套技术理念乃全国首发，在上一年度采暖期得到了充分的实践与运用。“空中客服”系统投入使用后，热用户只需要关注微信公众号，便能实现供热缴费、报装报停、在线诉求、故障报修、恢复供热、有偿服务等，还能简单、便捷地查询派单进度、完成时限及受理派单人的联系方式，反馈真实意见。同时，通过微信公众平台，用户还可以了解供热常识、供热动态、收费标准及价格变动、热电企业的新闻动态、公告通知、维修站点的联系方式等相关信息，热用户在“掌上”就能完成供热需求，提高了用户的参与度，优化了客户服务体验，让供热便民服务变得更暖心，也使聚源“好温暖”品牌更加暖光四射。

据工作人员介绍，采暖期前，公司对“空中客服”系统进行了升级和维护，让用户足不出户就能实现所有业务的受理，本季采暖期公司将继续依托此套系统，第一时间解决用户用热诉求，实现企业与热用户之间的无缝对接，大大提升服务的及时性和满意度，让用户充分感受新互联网时代的高效与便捷。

热力公司始终把供热服务作为企业持续发展的根基，在已有供热标准的基础上，不断总结供热服务上的成功做法，简化服务流程，细化服务标准，制定了统一的供热服务标准结构体系。为加强服务人员的管理，公司将借助供热服务人员轨迹定位系统，随时了解掌握片区服务员的工作动态，使工作效率不断提升。

此外，为践行服务宗旨，努力争创优质服务窗口，结合《济宁市供热管理办法》，客户服务中心及时更正了《便民服务指南》宣传彩页，为热用户悉心解读《用热须知》，借助“好温暖”热线及微信公众平台对广大热用户做好用热普及工作；同时客服中心还不断优化业务流程，进一步健全了话务服务系统专家库信息，使各项业务板块更加简便、高效。与此同时，客服中心

不断规范完善各项软硬件设施，严格执行首问负责制和服务承诺制，打造“一站式”供热服务，努力争创文明服务窗口。公司作为公共服务行业，按照政府“一窗受理、集成服务”的相关要求，在市政务服务中心开辟了供热服务窗口，派驻专业供热服务人员办公，方便广大市民集成办理相关业务。

强人手、保物资

让冬季供暖无后顾之忧

为确保冬季供暖顺利进行，公司强化了人员配备、物质储备等后勤保障。在人员配备方面，进行了科学合理的整合。根据不同岗位需求加强人员培训，实现一岗多能，以强带弱、优势互补，从热网设备巡检、供热系统维护、现场应急抢修及片区供热服务都配备了专业的技术人员。

为保证整个供暖期热负荷的合理分配，结合2017年整体供热面积，根据往年运行记录及出现的问题，提前分析预测供热运营过程中可能出现的情况，于9月底制订出可行性、科学性、经济性的《供热调度方案》与《供热应急与抢修预案》。

为保障采暖期正常运行，及时有效地应对运行中可能出现的突发情况，公司成立了5个专业应急抢修救援队和一个外协队伍，分别负责本专业应急抢修工作，同时在应急抢修救援领导小组的统一调度下，各队伍之间互相协助、共同开展抢修救援工作，确保采暖期安全、稳定供热。

同时提前做好重点物资的储备工作。在正式供暖之前，充足准备采暖期间各类物资，对冬季供热用煤提前做好采购计划和资金筹划，供暖前煤场已储煤达3万多吨。

2017年采暖季，山东聚源热力公司于11月3日便已陆续启动各二级换热站、高温水首站提前进入冷循环状态，11月5日进行二级站热试运调试，比政府要求的8日热试运提前了3天，老百姓提前感受到了企业送去的温暖。

提前部署

确保市“两会”期间安全供热

为迎接即将召开的市“两会”，结合当前实际情况为确保市“两会”期间供热企业供热稳定，确保辖区内用户平稳过冬，山东聚源热力公司结合企业为民服务达标创优活动，本着“全面检查、消除隐患，标本兼治、确保安全”的思路，把市“两会”期间安全供热工作放在首要位置来抓，全力以赴做好供热保障工作。

针对防控重点，山东聚源热力公司制订了“两会”供热应急预案，切实落实五到位：责任落实到位、工作要求到位、人员准备到位、设备设施到位、措施方案到位。全力保障市“两会”期间供热系统安全稳定、居民平稳用热。2017年12月25日前，聚源热力公司对所属的所有换热站、管网进行了一次全面安全检查，对于发现的问题，明确责任，落实人员和措施，及时消除安全隐患，12月28日已完成整治。

为加强市“两会”期间的值班工作，公司严格落实24小时安全生产调度值班制度，严格执行领导干部带班制度和安全生产情况汇报制度，及时掌握安全生产动态，带班领导干部和值班人员必须24小时开通手机，确保安全生产信息畅通。遇有重大险情和重大事故必须及时、如实报告，并立即启动供热应急救援预案，迅速开展供热抢修工作。市“两会”期间每天由分管副经理组织有关人员进行一次供热设施的隐患排查，并建立相应的隐患治理台账。

为公司各部门充分认识当前安全供热面临的严峻形势，切实做到恪尽职守、履职尽责，公司规定一旦发现问题、隐患，势必追根到底。对市“两会”期间隐患排查工作组织不力的，隐患整改工作不到位的，应急管理工作中不落实的，未按时限要求和规定内容上报工作情况的相关部门负责人，也将按照公司规定进行处理。

为打好采暖期攻坚战，营造市“两会”期间良好的社会环境，山东聚源热力公司已做好全面的准备，有能力、有信心完成2017年采暖季的供热任务，为老百姓提供更加宜居的环境，更加贴心、周到的服务，真正做到让政府领导放心，让老百姓满意，为济宁的集中供热事业再添砖瓦。

- ①“好温暖”客户服务热线中心
- ②员工正在检查供热设备
- ③工作人员监控设备运行
- ④生产现场巡视设备
- ⑤供热服务车辆

