



济南热电工作人员正在认真监控清洁供热运行参数

济南热电致力泉城“天蓝冬暖”

智慧服务供暖，“温温暖暖”上线，进入清洁供热新时代

□生活日报记者 于洋 王玉振

2019年—2020年采暖季，济南热电有限公司矢志为民服务，以热电联产、清洁燃煤锅炉（超低排放）集中供热为主，以天然气、工业余热、新能源供热为补充，以“大数据、云计算、移动互联网”信息化技术为引领，全面实现绿色清洁供热，带来供热服务提质升级。提升营商环境，多措并举应对服务高峰，用心保证泉城供暖。



济南热电工作人员为用户讲解“问问暖暖”APP。



济南热电客服人员接听用户电话。

“温温暖暖”智慧上线 足不出户办业务

济南热电推出济南首个供暖APP——“温温暖暖”，体现的不仅是热企便民利民、优化营商环境所做的服务升级，更是适应新时代发展和市民对美好生活向往追求的一种服务思路的转变。这正是济南热电坚持以“人民为中心”发展思想的真实写照。

借助各类科技化、信息化手段，智慧化、人性化已渗透至济南热电供热服务的方方面面。在供热运行中，他们利用智慧热网调度平台，赶在“寒流”来临之前将“暖流”送出。用

户可能还没感觉到冷，温度就已经被提升上去了。

据了解，“温温暖暖”手机APP软件是济南热电打造的一款互动服务平台，是济南首个供热服务类APP客户端，是为热用户提供的一种全新“拇指生活体验”服务渠道。热用户通过“温温暖暖”，可以缴纳热费、报修、签订电子合同、办理退费、订购热电增值服务、查询最新供暖动态信息等多项服务功能。

你的冷暖，他能提前感知；你的诉求，他也能第一时间回应……像这样的智慧供热服务，正温暖着泉城百姓，为济南加快建设“大强美富通”现代化国际大都市、实现高质量发展奠定民生保障基石。

清洁供热有保障

稳步提升供热保障能力

今年以来，济南热电一手抓供热一手抓环保，在普及集中供热的同时，大力发展绿色清洁供热。

据统计，2019年，济南热电辖区开户面积已突破1亿平方米，今冬供热面积近9000万平方米，新增面积800万平方米，其中新用户600万平方米，老旧小区200万平方米。为保障热用户温暖度冬，该公司今年新建三大热源保障项目——腊山水煤浆6台锅炉烟气降污余热深度回收项目、明湖1台42MW燃气锅炉项目、经经纬九2台29MW燃气锅炉项目，并将于严寒期发挥效能。

污染防治攻坚战是我市三大攻坚战的重要一环。今年，济南热电在确保“冬暖”的基础上，全面实现绿色清洁供热，助力我市打赢污染防治攻坚战。该公司全年投入4000余万元，对辖区内铁路南货场、名泉春晓、官扎营、省委二宿舍等20台燃气锅炉提标改造，同时完成17套脱硫设施、41套脱硝设施、41套除尘设施及17套湿电设施的检修维护，确保116台套环保设施在采暖季安全稳定运行，保障各项扬尘污染防治措施落实到位、各项污染物稳定达标排放，积极发挥燃煤清洁取暖主力军作用。

加强应急供热保障

充分发挥智慧热网调控能力

暖气片局部“气堵”、老旧小区热源不足、小区“边角顶底”供热不达标……为集中解决这些冬季供热常见问题，济南热电以智慧化手段、精细化管理破解供热“老大难”，助力居民用热体验再升级。

根据济南市天气预报，制定小时供热负荷需求曲线。小区供水温度和热源厂供水温度曲线协同调控，提前24小时制定各个小区的负荷需求，尤其是老旧小区和节能建筑应对寒流能力差异，实现热源及时调整，热网稳定输配，让暖流赶在寒流之前，到达居民家中。

通过热源、热网、热力站的一系列提升改造措施，结合智慧热网合理调度，以室外温度变化为主轴，择优调用历史最佳供热温度需求，结合8万户室温采集，反馈指导各个片区供热运行参数，实现小区水温、水温提室温、做好温度保障的基础工作，确保市民取暖均衡舒适。

此外，针对老旧小区供热问题，济南热电试点推行室温采集插座，根据老小区的室温及时调整换热站及热源厂供热调度运行，保障老旧小区均衡、稳定用热。就四邻报停的楼内“供热孤岛户”及小区“边角顶底”，济南热电提前收集此类用户信息，提前做好供热准备，多措并举保障供热达标。

为有效应对供热突发事件，确保供热安全持续稳定，济南热电加强抢险抢修专业队伍建设，坚持“带压堵漏平台”专项技术演练，坚持“宁可备而不用，不可用而不备”的原则，做好抢险物资储备工作，坚持24小时在岗待命。遇有供热突发事件，在实施快速抢险抢修的同时，要做好源、网应急调配等保障措施，最大限度降低对居民生活影响。

提升营商环境

推进规范化建设

今年，济南热电全面落实19项“零跑腿”、8项“一次办成”服务承诺。为有效降低服务高峰期压力，自9月下旬起，公司各客服大厅及窗口提前落实各项服务应急预案，增设临时业务窗口，加大引导分流力度，将营业时间延长至早八点到晚八点。客服热线及时关注电话量的变化，关注在线客服、网上留言、微信等网络渠道用户诉求，适时增开人工坐席，利用呼损系统，加大工单流转力度，对重点、特殊工单加大督办力度，从源头减少信访工单及事件。加大社区服务力度，建立社区供热服务微信群，第一时间为用户处理供热诉求。截至目前，已深入210个社区、单位，发放供热宣传单页10万余份、片区服务人员名片8万余张，现场接待用户咨询约4万人次。

为进一步提升服务质量，提高服务效率，打造服务标准化体系，规范供热服务流程，以客服热线标准化为基础，根据省标准化研究院专家意见，拟定、完善客服大厅、入户服务等工作标准化制度，逐步实现服务工作的标准化建设与规范。今年，为一线服务人员配备服务记录仪558部、服务终端手机408部、终端平板电脑150部，进一步规范了工作人员服务行为和服务用语，监督入户服务的全过程，同时也为整个服务过程提供佐证，保障了企业和用户的双方权益。



扫码下载
“温温暖暖”APP