

温暖一座城 守护一方人

——宝鸡市热力公司2019年工作亮点扫描

本报记者 李一珂

春回大地，百花盛开。3月23日24时，我市2019-2020采暖季正式结束。回眸过去一年，热力公司聚焦民生、精准发力，加快项目建设、优化管网布局，回应群众关切、解决用热难题，凝心聚力促进供热质量提升，用供暖热度提高了民生“温度”。

夯实供热“硬基础”

近年来，随着我市城区规模不断扩大，供热面积逐年增加，热源总体呈现日渐紧张的局面，供热区域负荷分布不均衡，热源存在超负荷运行，个别区域存在供热“缺口”。去年新用户入网面积共计181万平方米，市区累计供热面积近3000万平方米。

为满足群众用热需求，热力公司加快推进供热管网新建和改造扩容力度，去年投资3000万元实施了联盟路—石鼓西路穿越渭河管网、行政大道东延管网、高新四路管网等11项供热管网工程，新铺设及改造管网3.8公里，使得供热管网更为优化，切换更为灵活。

同时，热力公司通过去除多年顽疾，畅通“肠梗阻”，释放热源潜力。先后投资620万元开展渭滨区万达新村改造、新建路热源3#4#锅炉空预器更新等19个大修改造项目。“今年家里暖气温度很好，人感觉很舒服！”万达新村居民黄阿姨说道。万达新村供热管网建于上世纪90年代，设计管径小，时间久远，腐蚀严重。为解决这一问题，热力公司对该段360余米的供热管网拆旧换新，该区域4万余平方米的供热效果大幅提升。

热力公司一边夯实供热的“硬基础”，一边在上一采暖季末期，提早部署检

修工作，实现供热运行与设备检修的“无缝对接”，扎实做好物资储备、人员保障、设备调试等各项供热运行准备工作。运行初期，加大管网调节频次，保障均衡供热；寒潮低温期，全力备战，提前启动燃气调峰热源。24小时不间断的坚守，换来了城市温暖如春。

提升服务“软实力”

去年，热力公司积极开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，凝心聚力促进供热质量提升。热力公司将教育成果与日常工作相结合，强化服务意识，解决群众难题。

他们组织“党员服务队”，先后进驻市区三迪、天诚佳园等小区开展热计量相关政策宣传、意见征集、现场处理用户问题三位一体“热力服务进社区”活动。围绕生产运行中“急、难、险、重”任务，成立“党员先锋队”，重点针对大修、检修及供热运行的疑难问题进行技术攻坚。管片片区组织“党员志愿者”进入市区中山东路20号院等小区，义务帮助群众解决换阀门、水电路检查等生活事务，为孤寡老人提供无偿暖气维修服务。

此外，热力公司还建立“开门纳谏解难题”群众反映问题清单台账，解决群众供热方面“操心事、烦心事、揪心事”。围绕群众关切的供热热点、难点问

题，深入小区进行摸底调查、问题分析，专项开展热计量工作调研，并通过设立群众意见箱等形式征求意见建议。还在春节前夕走访慰问困难用户，联合开展“新春送祝福 热力暖人心”新春活动，深化党建引领，切实为民生服务。

打赢“蓝天保卫战”

为达到“绿色供热”目标，热力公司在2018年龙山热源超低排放改造的基础上，2019年先后投资1.1亿元，对市区玉洞堡、群众路热源实施超低排放改造，排放粉尘小于10mg/Nm³、二氧化硫小于35mg/Nm³、氮氧化物小于50mg/Nm³，排放指标达到了国家标准和关中地区标准，解决了群众“心肺之患”。

要万家温暖，更要白云蓝天。去年，热力公司实施了七大类环保项目，打响了“蓝天保卫战”。在高新区左岸新城燃气热源站，记者看到，站内建设了3台14MW燃气高温热水锅炉，3台制热量3.5MW烟气余热深度回收装置，目前已基本完工，达到投用标准。热力公司工作人员告诉记者，以前，左岸新城小区采用自建燃煤锅炉供热，达不到国家环保标准。为此，热力公司新建燃气热源站，解决该小区采暖问题，日后还可作为调峰热源，使高新区域供热能力得到补充。

此外，热力公司还对4处燃煤热源站实施了煤场洗车台、厂区雨污分流、输煤系统、煤场全封闭等环保改造，对工艺系统辅机设备、在线监测设备进行了升级，



检修人员下井作业



在“热力服务进社区”活动中解答居民疑问

还制订《环保应急预案》，做到提前预防、快速响应、及时处理，采取多种环保措施，达到“绿色暖冬”目标。

打通“最后一公里”

2019年，热力公司以让群众满意为出发点和落脚点，主动延伸供热服务“触角”，让广大用户暖身更暖心。他们对用户反映供热质量不佳情况进行全面排查，向用户免费提供技术支持、上门服务，全年实施完成永嘉4、5、6号居民楼及中行家属楼等11个“老旧小区服务提升”项目，涉及面积约6万平方米。永嘉4、5、6号居民楼，采暖系统设计管径小、运行时间长、管道老化严重。为此，热力公司拆除地下直埋管网，换上大管径管道，并将原有的老式串联采暖系统改造为分户控制系统，本次采暖季，这里的居民普遍反映家里暖洋洋的。

记者了解到，去年，热力公司还通过完善用户服务体系，增加便民服务措施等，让用户享受到更舒心的服务。他们新增“互联网+”直缴用户2万余户，开通停、复热业务网上办理功能，根据工作实际，将停、复热业务办理时限由9月30日延长至11月5日，实现采暖业务“马上办网上办一次办”，更加便民、利民、惠民。

“热力公司访民问暖活动搞得很好，主动上门回访，解决暖气问题，还征集我们老百姓的意见建议，为你们点赞！”去年12月3日至23日，热力公司的132名员工组成11个工作组在下班后开展“访民问暖”活动，走访近2000户居民，回访用热情况、讲解供热政策、征集意见建议，重点解决“供不好”问题，打通了服务群众“最后一公里”，得到了广大用户的好评。

面对疫情勇担当

“你好，我家暖气管道漏水了，现在怎么办？”2月4日，桥南供热服务片区工作人员赵向峰接到了辖区老人袁师傅的电话称，家中管道突然发生泄漏，子女也不在身

边，自己不知怎么办才好，急盼热力公司能进户解决。工作人员立即联系小区物业说明情况，经物业准许，做好防护措施后，上门快速处理了漏水问题。

疫情就是命令，防控就是责任。面对疫情，热力公司高度重视，积极响应、全面部署、迅速行动。在做好疫情防控的同时，全体生产一线人员舍“小家”为“大家”，为群众提供贴心服务：在供热服务片区加大管网巡查，并在小区换热站加大调节频次力度；热源站工作人员精心调整供热参数，及时进行设备消缺维护；服务人员电话回访用户，了解掌握用热实际，指导解决用热问题。热力人用自己的坚守，保障了供热运行平稳有序。

此外，热力公司工作人员还积极协助公司党建共建社区——新建路东社区开展疫情防控工作。新建路东社区老旧小区较多，人员进出通道多为开放式，为做好疫情防控工作，热力公司与社区对接，帮社区安装隔离挡板，对相关出入口予以封堵，确保进出小区人员可查可控。

为满足市民采暖需求，根据我市天气变化，同时综合考虑疫情防控形势，热力公司根据市政府通知，延长了供暖时间，保障了市民温暖居家、安心防疫。

民生无小事，枝叶总关情。一年时间里，热力人积极回应群众关切，着力解决百姓诉求，保障全市人民温暖过冬，用行动践行了“尽责社会 温暖人心”的承诺，赢得了群众的认可。2020年，热力公司将按照市委、市政府的要求，加快建设高新八路、清姜路等供热管网项目，加大推进高新二路、新建路等环保治理工作，严把供热运行安全生产关，强化用户服务管理，着力提升供热保障能力，提高供热质量和服务水平，为确保今冬供热安全、环保、稳定运行打下坚实基础，向群众交出满意答卷。

热力聚焦



铺设热力管道



对老旧管网进行改造

热计量知识看过来

2019-2020年供暖季已经结束，我市核算采暖费计量数据核抄工作即将开始，针对市民在热计量方面的疑问，笔者进行了梳理，并就此咨询了市热力公司相关部门。赶紧来看看吧，您是不是也遇到了这些问题——

同样是计量计费，为啥别人退钱我补钱？

按照市政府《关于加快推进供热计量改革工作的实施意见》要求，我市实行“面积预收、计量结算、多退少补”的计量收费机制，也就是说，计量用户首先按面积预交采暖费，采暖季结束后，热力公司按照基本热费和计量热费相结合的收费模式核算采暖费，核算费用少于预交采暖费的，结余费用转至下一采暖季可计息结算，超出部分，用户则需要补交。

此外，小区建筑物外墙保温效果差、用户家中温控阀长期开启到最大状态、或者经常开窗通风、私自加装用热设施，

都有可能造成热能消耗多，流量数值大。热表计量装置不是节能器具，不具备节能功能。用户在用热过程中，需提高节能意识，采取节能措施，积极进行调节，有节能行为才能节约热能。对家中长期有人居住的房屋不建议频繁开关，若家中长时间无人，可以关闭室内温控阀门。

装了热计量表 为何迟迟不能使用？

供热计量的启用，须按照“新装计量装置专项验收程序”进行供热计量专项验收合格后，方可实施试运行，但由于在计量改革早期阶段有部分开发企业（或物业公司）自行采购、安装了热计量装置，导致在验收过程中，热计量及配套设施缺失或安装错误问题较多，需要申报验收的单位（开发商或者物业公司）进行整改。但由于整改中资金落实、技术指导等问题，申报验收单位落实整改过程较长，达不到有效计量标准，因此，热计

量表迟迟不能正常使用。

小区如何加入计量收费？

用户所在小区能否按流量计费，首先用户需了解自己居住的小区是否加入了宝鸡市政集中供热，小区是否已经安装了热计量装置（最简单的就是查看每家每户是否安装了热计量表）。如以上两个条件都具备了，可咨询小区管理单位（物业）或开发建设单位，了解小区是否申报了热计量验收及验收进度，也可咨询市热力公司客服中心。

每年非供暖期，市热力公司都会组织服务团队深入各个社区，对用热小区集中进行供热和热计量知识讲解，同时在各公共媒体不断进行宣传，市民可及时关注。（张蓉）

热点追踪

政策解读

为何国家标准供热温度定在18℃±2℃？

2002年，国家制定了《室内空气质量标准》，即GB/T18883-2002，规定冬季采暖标准为16℃至24℃，符合这个标准的室内温度就是舒适的室内温度。

《夏热冬冷地区居住建筑节能设计标准》规定，“冬季采暖室内热环境卧室、起居室设计温度取16℃至18℃”。国家制定的“2002年小康型城乡住宅科技产业示范小区规划设计导则”中的室内环境质量标准项，

规定冬季采暖地区室内温度为16℃至21℃。综上所述，国家设定标准供热温度18℃±2℃，即以18℃为基准，上下浮动2℃。也就是说在16℃至20℃之间，均达到取暖标准。（张蓉整理）

