



工作人员检修热力管道



微信客服远程指导用户解决问题

宅家不冷 热力筑起温暖“隔离墙”

为130万用户筑起温暖“隔离墙”

居家防疫,让市民能够温暖在家是城市集中供热的首要任务。郑州热力集团有限公司党委第一时间提出“保障供热大局平稳,就是助力全市疫情防控阻击战”的总目标,1100多位干部职工坚守岗位,勇敢逆行,确保疫情防控与供热运行安全平稳,坚持“全市一盘棋、统一大调度”和精细化调度调节,保障全市2600公里供热主管网、8座燃气锅炉房、4座换热隔压站、2054座用户换热站的安全平稳运行,保持全市供热大局稳定有序,保障省会郑州9067.23万平方米、130万户用户安全稳定用热。

3月15日,配合疫情防控工作需要延长一周供热至3月22日,确保市民在疫情防控期间“宅”得温暖、“宅”得舒心。

战“疫”无声精准调控

从严冬到早春,天气变化多端,在这个“超长”供暖期,让市民“宅”得温暖舒适,对调度也是一个巨大挑战。

南区分公司调度中心负责南环隔压站、百荣隔压站的运行管理和分公司的供热调度、二次网抢修等工作,分公司调度中心主任司永波主动放弃春节假期,督促落实两座隔压站的现场巡查和场所消杀、人员防护等疫情防控措施的。医院供热是疫情期间的保障重点,他每天都要与辖区4家医院后勤负责人联系,询问对供热温度是否满意,优先保证医院供热。

疫情防控期间,郑州热力集团有限公司把供热保障以提高供热质量和满足医疗单位等重点用户的个性化供热需求为主线,在“精”字上下功夫,利用“大调度”的智慧供热系统和“大联网”通达有序的环状管网。调度值班人员对热源与管网进行24小时远程监测监控和平衡调节,实时掌控供热运行情况,确保供热整体安全平稳。

这注定是一个不平凡的春天。当疫情汹涌而来时,2019~2020供暖期刚过半,正值三九四九最严寒期,在严峻的形势下,郑州热力统筹推进疫情防控与供热工作中“两手抓”“两确保”,积极发挥互联网各渠道平台作用,为热用户提供全方位的无接触式“零跑腿”用热服务,实现从“面对面”到“线上办”,满足热用户的用热需求,为130万用户筑起一道坚不可摧的温暖“隔离墙”。
郑报全媒体记者 张华 文/图

屏对屏无接触服务也很暖

集中供暖涉及130万户,用户室内跑冒滴漏时有发生,疫情防控期间,用户遇到家中突发漏水等紧急情况,又不想工作人员上门入户,怎么办?

2月11日,枣庄供热分公司南段老党员高国强就接到这样的电话,高师傅急中生智互加微信,通过在线视频现场指导用户对暖气片逐个排气,然后进行室内调节,直至室温恢复正常。

疫情期间,郑州热力加大线上业务指导,以“互联网+防疫+保供”的模式开展工作,通过客服电话68890222、“郑州热力”微信公众号等一对一地与用户进行交流沟通,一线专管员开启添加微信好友实现“屏对屏”的线上服务模式,远程解决用户用热过程中的问题和诉求。1月24日至3月10日,解答解决用户反映的问题7034个,其中线上指导解决暖气不热问题2294个。

温暖守护抗疫前线人员家中用暖

疫情防控期间,郑州热力把供热区域内的32家医疗单位作为重点用户,保证医院的供热需求,各分公司把医院家属区也列入重点保障用户,解除前线医护人员后顾之忧。

2月11日晚6时许,位于国基路108号院瑞景花园的王先生急切地给北区供热分公司三段二班班长杨斌打来电话,反映家中只有老人和孩子,客厅暖气片管道却突然爆裂,夫妻俩一直奋战在抗疫一线,而小区物业又无人值守。

放下电话,杨斌立即做好自身防护,带上

工具包骑着电动车就赶往用户家中,发现漏点位置在墙内,需电锤凿墙破洞,更换热熔管。维修难度大,更关键的是到哪儿买材料?

杨斌遂将这一情况上报三工段段长李永军,李永军立即和杨斌一起驱车“扫街式”寻找五金店,费尽周折买齐材料,又分头打电话四处联络找电锤,终于在第二天借来工具。

第二天上午,李永军和杨斌赶往用户家中维修,一道道工序下来,两人早已汗流浹背。经过近3个小时的不懈努力终于维修完毕,又对作业区进行卫生清理。

“河南好人”徐师傅逆行出征

在疫情防控期间,一位又一位热力人在坚守岗位的同时,为疫情严重区域捐钱捐物,徐杰就是其中的一位杰出代表。

徐杰是郑州热力集团有限公司枣庄供热分公司电气工段副段长,2018年荣登“河南好人”榜,也是“徐师傅服务队”队长。2月24日晚上10点,工作一天的徐杰刚睡着,一阵电话铃声把他惊醒,一位老人急切地说,“家里的暖气片漏了,这下半夜的怎么办?”

原来,这位姓曾的老太太住在一老旧串联小区,热力部门接管到站,但疫情期

间家里只有老两口,无奈之下,找到“徐师傅服务队”的联系方式碰碰运气。

徐杰立即汇报并做好个人防护,和尚振海师傅来到小区分头行动。两个多小时收拾妥当,徐杰又和尚振海一起对换热站、管网进行逐一检查。

在疫情期间,“徐师傅服务队”已为用户解决问题30多起,上门为用户解决暖气污堵、气堵以及漏水等20余次。他和队员们用平凡的行动和朴实的话语,在疫情期间再次彰显“徐师傅服务队”为民服务解难题的初心与担当。