



更多精彩内容
请登录本报新媒体平台
或拨打热线互动 报料
0551-65179666

知心冷暖

传播
万花筒 07

随着高温天气渐渐远去，一年一度的夏季集中制冷也落下帷幕。自5月28日夏季制冷启动以来，合肥热电全力做好服务保障工作，管网整体运行平稳，未发生一起停供或断供事件，确保广大市民清凉度夏。

据统计，今年夏供期间，日均供汽量达9980吨，最高日供热量11385吨，最大瞬时负荷达615吨/小时，创历史新高。在夏供收官之际，记者深入走访了合肥热电，带你了解热电人的夏供之难、服务之新和发展之变。



外网维修员对供热专线进行巡检

夏供之“难” 在多种挑战中难中求成

谈到今年夏供，管网运行公司总经理王永军表示，“今年夏供的一大特点，就是‘难’字。今年夏天合肥市35℃以上的高温天气达到47天，打破历史极值，供热设施满负荷运行。”

除高温天气因素外，夏供之“难”还体现在行业属性上。热电联产集中供热属高温、高压、高爆行业，安全风险等级高，安全压力大。“集中供热是一个异常复杂的系统，涉及厂、网、站、户等各个环节，无论是运行工艺，还是人员技术，要求都很高。”生产技术（环保）部负责人胡庆兵说。

众所周知，合肥市地处江淮之间，位于我国南北分界线附近以南，不属于强制集中供暖区域。“这就决定了合肥集中供热既不同于北方城市，也不同于南方城市，可以说是‘不南不北’‘左右逢源’，综合了我国北方居民供暖、南方工业用热以及居民制冷等多种用热性质，这在一定程度上增加了运行保障的难度。”

合肥市是典型的冬冷夏热地区，集中供暖、制冷季节性特征十分明显。“不同季节之间热负荷波动大，部分热区和管线的峰谷相差超过10倍之多。在夏供或冬供初期，开通、咨询、服务量呈爆发式增长，服务压力巨大。”但是服务维修人员相对较少，加之专业技术要求高、社会化力量不足等因素，其工作量之大，可想而知。

另外，合肥市供热管网年代久远，管网老化现象严重。据统计，在587公里长的管网中，管龄10年以上的约150公里，15年以上的近100公里。“蒸汽高温高压就造成易爆，对管网要求就高，且层层减压降温后，就会产生积水，这就导致管网的维护难度非常大。但是我们必须迎难而上。”管网运行公司瑶海（新站）所所长蔡一明介绍。

此外，随着用户对个性化需求的不断提高，还存在用户体感温度不一、众口难调等问题。

如果说“难”是问题，那么“稳”就是收获，“稳”字来之不易。从加强安全生产到提升极端天气下的应急处置能力，从开展供热管网全面普查到推进老旧管网改造，从加大巡检频次到实施“路长+楼长”制，从打造热电工匠到提升服务技能，从抓好前端服务到强化服务督察……一桩桩一件件，都是合肥热电难中求成的底气。

合肥热电：交出『夏供答卷』彰显『发展成色』



高温下，热电员工刚完成定期疏水工作

服务之“新” 在多措并举上推陈出新

今年以来，合肥热电以提升群众满意度为目标，不断提升服务水平，让用户享受到更加优质的制冷服务。

以机构之“新”，优化整合资源。将营销公司的居民业务整合到管网运行公司，进一步突出管网运行公司用户服务职能。职能调整后，管网运行公司负责日常用户服务、上门维修、应急抢修等职能，服务精准度大大提高。营销公司专责做好工商业用户服务工作，为优化营商环境赋能加力。据介绍，夏供期间，合肥热电除了为居民提供制冷服务外，还为418家工商业用户提供动力能源，其蒸汽用量占比高达90%以上。

以举措之“新”，提升用户体验。制冷是关乎老百姓的民生大事，是“国之大者”。为提升用户体验感和满意度，合肥热电紧抓上门服务这一“关键点”，持续开展技能培训、选树工匠劳模，打造一支敬业、专业、乐业的工匠队伍。实行“路长+楼长”模式，第一时间快速解决用户反映的用热问题。建立情景模拟讨论分析会商机制，重点解决故障频发、派单集中的重点难点问题。

以作风之“新”，强化服务督察。合肥热电充分发挥督察“利器”作用，以真抓实干作风办好民生实事。服务督察部门除了做好日常电话回访外，一周至少“暗访”两次，采用现场蹲点、暗访督察、现场回访等方式。督察内容包含服务态度、服务流程、服务质量等方面，主要从“是否按照与用户预约上门时间登门？是否严格执行入户维修‘五个一’要求？”等十个方面进行督察。同时，充分运用督察成果，加大奖罚力度，建立一套督察、反馈、整改、追责、清零、建制的六位一体“闭环式”管理方法。



热源厂工作人员认真监盘

发展之“变” 在多重局面下相机而变

近年来，煤价持续高位运行，煤热价格严重倒挂，环保压力与日俱增，特别是在“碳达峰、碳中和”国家战略大背景下，热电联产集中供热企业亟需面临转型。如何实现企业健康良性发展？如何实现国有资产保值增值？如何提高用户服务水平？如何解好高质量发展这道“综合题”？合肥热电锚定了工作方向——按照市国资委要求推动企业“提质、扩量、增效”。

当好谋势布局的“高手”。首先是围绕全市重点产业链，大力发展工业园区集中供热，进一步强化园区供热配套功能。通过“腾笼换鸟”、置换存量负荷等方式，不断增加工商业优质负荷比重，解决设备利用率低、管损大、季节性差异明显、供热负荷不平衡等问题。其次是复制推广“绿色能源站”模式。除了全省首个“绿色能源站”滨湖科学城区域能源站外，2022年以来，合肥热电正加速布局绿色能源“新赛道”，合肥新桥智能电动汽车产业园能源站、骆岗公园锦绣湖能源站、北城龙湖能源站等项目已陆续落地或积极推进，一个又一个“绿色能源站”正拔地而起。

当好干事创业的“能手”。合肥热电在优先算好“民生账”的基础上，一方面坚持以市场为导向，向外求发展，用市场的逻辑谋事干事，建立健全投资效益分析决策机制



骆岗公园锦绣湖能源站

和新能源项目投资收益模型，实打实“算真账”“算好账”。另一方面以增收节支为抓手，压紧压实量化考核指标，层层分解落实。据了解，仅2022年，合肥热电就计划降本5000万元。

当好改革发展的“强手”。聚焦重点环节，对内部流程“减肥瘦身”“强筋健体”，充分释放组织活力。开展“执行力建设”专项行动，营造“马上就干、干就干好”的浓厚工作氛围。坚持对标对表，学习借鉴先进经验和好的做法。下放工资总额管理、干部任免等权限，用改革激活力添动力。制定科学的薪酬体系，打破高水平的大锅饭。建立机构、干部、员工三级末位淘汰机制与退出机制，根除“躺平”思维。

夏供工作既是一份答卷，同时也是一个新的起点。合肥热电将以更加务实的作风，更加自觉的担当，更加有力的举措，奋力推进企业“提质、扩量、增效”。在未来的赶考路上，新的“热电答卷”必将催人奋进、浓墨重彩！

汪俊忠 汪琴
安徽商报融媒体记者 汪漪