

# 服务民生再发力

## 聊城恒润(星润)热力努力做好供暖服务“好管家”

记者 国晓宁 通讯员 逯双

### 踔厉奋发引热源 贴近民生温暖一座城

工欲善其事，必先利其器。2019年5月，聊城恒润(星润)热力公司立足城市发展和民生需求，在聊城市委市政府、开发区党工委管委会、高新区党工委管委会、工程领导小组成员单位、沿线单位及社会各界的大力支持下，启动了星润国家能源引热工程。该工程主管网投资5.5亿元，2019年8月正式动工，自国家能源聊城发电有限公司引出热源到开发区、高新区，铺设DN1400、DN1200供热管道30公里(双线60公里)，供热能力1500万平方米，解决了开发区、高新区最大的民生难题。该工程是聊城市迄今为止规模最大、距离最长、施工难度最大的引热工程。2020年6月工程一次试压成功，11月1日正式开栓供暖，稳定、可靠、充足的热源大大提高了集中供热的稳定性和可靠性。

依托新热源，聊城恒润(星润)热力公司大力完善提升供热基础配套设施，2022年，完成北环路(光岳路-东昌学院新校区)、财干路(中华路-新七路)、黑龙江路(中华路-汇智)、东二环辅路(辽河路-牡丹江路)、东二环辅路(辽河路-东昌路)、珠江东街、高新小镇等9条道路供热主管网4.5万米，解决了聊城市重点项目东昌学院新校区、高新小镇等供暖问题。铺设丽水社区、汇智东方时代、裕昌金融中心等9个小区供热二次网管道2.7万米。建成九州康城、光岳路社区等23个供热站。完成“汽改水”面积73万平方米，改建管网0.8万米。改造供热站19处，辖区100余座供热站全部实现了无人值守、远程调控。

除此之外，还新增了星光璟园、九州新城、江北水镇等13个小区供暖，新增供热面积65万平方米。随着海吉亚医院、卢卡庄园等用户供暖，标志着东外环以东区域彻底告别了无暖时代。由于新增用户供暖率较低，恒润(星润)热力公司不计成本供热，保障了广大居民温暖过冬。

### 智慧供热强赋能 打通服务群众最后一米

智慧供热“加速度”，精准管控提效能。为提高供热服务效率，建设敏捷响应的供热服务体系，全面提升供热保障能力，2018年以来，恒润(星润)热力公司加快了智慧供热平台建设，通过新兴技术，为传统供热赋能。在此背景下，恒润(星润)热力公司把智慧供热作为一项重要工作来抓，对所有供热模块进行梳理，建立智慧供热调度中心，实现了供热运行实时监测，做到了供热实时动态的可视化。依附该平台，公司还建有智慧供热客服系统，收费系统，远程集抄系统，物联网测温系统，积极推进“一站式”办理和“互联网+”服务模式，实现“一窗受理、一网通办、一站办”，大大

近年来，聊城恒润(星润)热力公司立足实际，奋勇争先，在工程建设、智慧供热、优质服务等方面做出了应有贡献。今年2月，聊城市召开推进绿色低碳高质量发展暨作风建设动员大会，发出了“提标提速提能力、敢闯敢干敢争先”的动员令，聊城恒润(星润)热力公司将以此为契机，发挥自身优势，在服务民生方面再发力，走在前，开新局。



黑龙江路供热管网施工现场。



星光璟园现场调度供暖。



市民开放日活动走进公司客服中心。



调度中心正在值班。



举办“我为群众办实事”活动。

提升了供热服务质量。

恒润(星润)热力公司智慧供热调度平台实现七大功能：一是通过智能客服系统，实现客服大数据管理；二是通过智能收费系统，实现用户足不出户网上缴费；三是通过智能抄表系统，实现仪表数据在线集抄；四是通过智能远程测温系统，实现用户端室温智能传输智慧供热平台；五是通过智能远程管网测漏系统，实现在线查找管网漏点；六是通过智能数据监控系统，实现换热站远程调控；七是通过智能视频监控系

统，实现换热站设备安全管理。智慧供热调度平台的建立，改变传统人工收费、抄表、测温、调控、查漏等管理模式，实现在线实时监测和数据分析，大大提高供热效率，节约人力物力。

特别值得一提的是，智能远程管网测漏系统，实现了供热主管网运行24小时实时监测，能快速查找管网漏点，提高维修效率，确保连续安全供暖，在聊城市乃至全省属于首创，大大提高了供热保障率和用户满意度。

恒润(星润)热力公司提升智能服务水平，利用互联网技术构建热线客服和网上客服两个中

心，多种渠道处理用户报修、咨询、投诉、测温、开关栓、业务办理等申请，报修工单直接转至维修人员手机，维修过程实时跟踪，结果实时反馈，资源有效调度，实现客服和维修队伍的精细化管理。从用户拨通电话到最终维修和回访，实行标准化服务。依托智能客服系统，恒润(星润)热力公司还开展延伸服务、满意服务，注重老、弱、病、残等群体的关爱服务，通过全程代办，“点对点”上门办、“掌上办”等方式，打通服务群众的最后一米。

冬季供暖用户最关心的是室

温问题，由于天气变化、用户空间多样化等环境因素，传统的人工入户测温工作量大、测温效率低，不能实现24小时实时监测，不能精准掌握不同小区、不同位置、不同时段用户的室内温度。恒润(星润)热力公司在智慧供热中心安装远程测温系统，选址不同小区、不同位置用户，安装1000部物联网温度计，实现用户终端数据采集和实时监测。用户根据室温数据情况，也可以联系供热公司，及时查找室温变动原因，精准测温让供热满意度进一步提升。

### 俯首甘为孺子牛 把实事办到群众心坎上

百姓冷暖俯身闻，精准服务为称心。在服务热线办结上，恒润(星润)热力公司走出了一条“快”“实”“精”的路子，坚持群众事无小事原则，以用户满意为出发点和落脚点，不断倾听用户心声，梳理用户建议，以实际行动解决用户诉求，用心解决民生热点、难点问题，不断提高群众满意度。

恒润(星润)热力公司客服中心承接热线办结任务，该中心成立了热线问题处理小组，按照“即接即办，用户满意”原则，接到用户诉求，客服中心第一时间联系用户约定上门服务时间，热线办理突出一个“快”字，做到了“用户有所呼，我即有所应”，热线响应及时率达到了100%，高效快捷的服务让用户感受到了超值体验。

践行为群众办实事原则，客服中心建立了工单信息库，对群众关注度高、问题集中小区，客服系统快速识别，分管领导督导办理，协调跟进。按照“不退单”要求和“首接责任制”要求，即便工单超出诉求范围，也要积极帮办并持续跟进办理进度。所有热线问题杜绝“花架子”“走过场”，做到了真正为用户排忧解难，各类热线办结率达到了100%，让用户切实感受到了满意服务。

为提高服务实效，确保精准服务，恒润(星润)热力公司建立了热线办理联动机制，每个工单认真梳理，结合群众不同诉求对接职能部门，细化任务，研究方案，切实把热线工作精准落到实处。公司还与主管部门形成联动，对于较棘手问题，共同研究方案，解决用户困难问题。本采暖季以来，对滨河社区、中梁国宾府等新建小区，凤凰新城、温泉花园等老旧小区多次开展联动服务工作，精准解决了用户诉求。对老、弱、病、残等群体加强关爱服务，通过全程代办，“点对点”上门办、“掌上办”等方式，打通服务群众的最后一米，暖心的服务，让用户拍手称赞。

据悉，聊城恒润(星润)热力公司聚焦人民群众急难愁盼问题，根据人民群众的新需求、新变化，不断强化使命担当，创新服务理念，提档服务标准，强化供热技术，以实际行动全心、全意、全时守护百姓温暖，努力做好供暖服务的好管家，全力做到百姓满意，政府放心。