



暖城

2024-2025供暖季融媒系列报道

孔媛媛 赵云龙 济宁报道

冬季供暖涉及千家万户，关乎百姓民生，济宁高新区早谋划重实效，在冬病夏治、供热系统升级、靠前服务等方面梳理排查，下好供热服务“先手棋”，保障人民群众“温暖过冬、舒适过冬、身暖心暖”。



济宁高新公用供热智慧中心。

打好供热组合拳

走进济宁高新公用供热智慧中心，大屏幕上实时显示着各小区换热站的相关参数，工作人员正盯着电脑屏幕，时刻观察着各项参数的变化情况，并不时做下记录。“济宁高新区共有96个小区，105座换热站，每个换热站内安装了视频监控系统，智慧平台与换热站精准对接，智慧中心值班人员实时监测换热站安全运行情况；在供暖前期，我们安排了工作人员24小时值守，检查各项数据显示情况、通信情况，发现问题及时通知及时处理。”济宁高新公用城市服务公司经理单世晴坦言，在各个小区安装了室温采集器，通过采集室温能实时掌握用户家中温度情况，便于更加及时和精准地调控供暖参数，确保用户室温达标。同时，完善网格化管理制度，全区细化形成26个供热网格，配备的156名网格员已全部到岗，做好服务人员培训和安全生产演练工作，实现供热服务“全覆盖”。

在监控中心一侧的话务室内，客服工作人员正接听用户的来电，每接到一通群众来电，都会详细记录户号、所在社区、来电原因等详细信息，设置问题反馈台账，话务中心将用户问题反馈给公司服务人员，服务人员将上门为用户解决问题，确保居民供热需求。“公司24部人工座席24小时在线接听电话，除此之外，还设置30部移动电话，确保群众诉求打得进、有人接，工单快速处置、日清日结。”单世晴说。

济宁高新公用承担着济宁高新区洸府河以东片区的集中供热工作，目前供热入网面积1046万平方米，实际缴费供暖面积650万平方米，服务6万余户居民，用热率约62%，供热主管网100公里。为此，济宁高新公用从4月份开始进行冬病夏治，改造老旧小区4个，约20万平方米。

下好筹备先手棋

随着集中供热覆盖范围的不断扩大，群众供暖类诉求实现“三连降”，在保障和改善民生方面打造了“高新样板”。今年以来，济宁高新区提前做好新建小区的供暖事宜，摸排用暖需求，做好供热前的各项准备，不断提高供热服务质量和水平。

走进中垠悦城三期的换热站，工作人员正全神贯注地对设备进行巡检。“供暖是冬季最大的民生，对新上房小区采取加装供热平衡阀、优化改造换热站等举措，将供暖最小单元精确到楼栋，全面实现‘交房必供暖’。”单世晴说。

中垠悦城三期是一个新建小区，今冬第一年供暖。为做好新建小区的供暖工作，济宁高新区早谋划重过程管理，对智控系统进行调试，换热站过滤网清洗，一次网、二次网冲洗，访民问暖，下好供热前置服务“先手棋”，让居民度过一个温暖、舒适的冬季。

“中垠悦城三期作为一个新建小区，小区共有7栋楼，换热站有1个低压区，1个高压区。为此，济宁高新公用‘早部署、早行动’，入户走访，进行调试工作，仔细检查每一户用户家中的供

暖设备；对换热站换热机组、智控设备进行调试，发现问题及时处理，确保机组设备管网安全运行。对一次网、二次网进行冲洗，换热站过滤网清洗，循环泵试运行试验等，确保设备正常运行。”单世晴说。济宁高新公用把备战供暖季作为首要任务，9月底已经完成“冬病夏治”检修工作和技改。

为方便用户报修和咨询供暖问题，在每个小区均张贴了供暖公示牌、服务电话和服务二维码，开通了客服热线，每个小区都配备了网格员服务人员，24小时上门服务，实现线上线下服务双重保障。

济宁高新区城乡建设和交通局制定《冬季供暖专项应急预案》《2024—2025年供暖期运行方案》等应急预案，建立供热保障工作专班，推进实施“冬病夏治”，新建高温水管网2公里，改造市政与庭院管道4.6公里、住宅楼内公共管道8.7公里，维修更换锁闭阀、排气阀等各类阀门管件约8000件次，为新采暖季供热系统安全稳定运行夯实基础。

温暖过冬有底气

每年的供暖季也是天然气用气高峰期，华润燃气作为承担着济宁高新区农村“煤改气”运营保供任务的主力军，坚持抢抓早抓早，对供暖保供工作早安排早部署早推进，保障天然气安全稳定供应，确保群众温暖过冬。

在济宁高新区王因LNG储配站，工作人员正在仔细检查着各种设备和管道，为天然气储配站的安全运行提供了有力保障。

“早在采暖季前，公司就制定了天然气保供专项方案，构建LNG应急气源保障、用户服务保障、重点设备检修等保供措施，全方位备足保供‘软’‘硬’件，确保高峰期用气稳定供应。”华润燃气LNG储配站值班班长朱学军坦言。济宁高新区一天燃气用量达12万-13万立方，除了现在正在运行的天然气门站，还有6个LNG储配站，若燃气气量不足时，随时启用LNG储配站，保障燃气安全稳定供应。

为做好采暖季天然气稳定供应工作，济宁高新区超前谋划，由城乡建设和交通局牵头，联合发改局、燃气经营企业，根据中、大型工业燃气用户生产工艺、生产计划，梳理出21家规模以上（日用气量3000方以上）可中断调峰工业用户清单，按照清单逐户做好“压非保民”政策宣贯与解释工作。

此外，如遇上游气源紧张不能满足高新区生产生活需求时，在协调上游气源的同时，遵循统筹兼顾、突出重点、先急后缓和“保民用、压（限）工商业”的原则，结合减、限、停的顺序保障民生用气，让居民度过一个安全、温暖、舒心的冬天。目前，济宁高新区已经形成热源、管网布局合理，工程实施和安全管理一体化推进的格局；所有村庄基本实现冬季清洁取暖的“全覆盖”。

提前谋划供热保障，
您的冷暖，我们记挂在心
济宁高新区呵护居民温暖过冬



扫码看视频。