



济南作为

2026济南市两会特别策划

供暖有“热度” 服务有“温度”

东泰热力以责任与技术守护泉城冬日温暖

隆冬时节，寒意渐浓，而泉城济南的千家万户却暖意融融。2025年，东泰热力一如既往肩负起责任与担当，持续迭代升级供热技术与服务水平，用责任与坚守守护着辖区居民的冬日暖意，把“温暖过冬”的郑重承诺，变成千家万户触手可及的幸福质感。

记者 石晟绮 济南报道

保障市民温暖过冬 让每一度热量抵达

2025年12月12日晚，强冷空气席卷济南，带来大范围寒潮降雪天气，骤降的气温对供热企业提出了更高的要求。在东泰热力智慧供热调度中心内，安生部主管谭文晖正与值班人员实时关注着面前巨大的电子屏幕。屏幕上数百个换热站的压力、流量、温度等实时数据动态流转，勾勒出城市供热的“脉络图”。

“降温降雪天气到来后，我们即刻进入‘战时’状态。”谭文晖介绍，公司严格执行24小时值班及领导带班制度，强化实时监测与调度，根据室外温度变化和管网运行数据，远程调控各换热站供水温度、压力等关键指标，确保供热参数稳定达标。同时，各片区供热管家与抢修人员全员24小时在岗待命，建立“快速响应、高效处置”工作机制，做到“小问题不过夜，大问题速解决”，全力保障千家万户室温达标、温暖无忧。

事实上，为筑牢冬季供暖“安全线”，东泰热力早在2025年非供暖季便扎实开展“冬病夏治”工作，为今冬供暖保驾护航。据谭文晖介绍，非供暖季期间，东泰热力累计完成机务检修技改351项，清洗换热站除污器303台，换热器34台，检修水泵24台，更换锈蚀管道1865米，消除各类新增缺陷213条，保养管网分支阀门1000余只；同步完成7个换热站电气设备检修升级、16个换热站自控设备缺陷修复及4个换热站自控系统全面更新，并对全部换热站重要表计进行了检定，全方位提升供热系统运行稳定性。

供暖既要“稳定可靠”，更要“智慧高效”。“我们根据天气情况及气温预测，提前两天对热源进行供热负荷计划，开展‘定制化’供暖，保障热源供应。”谭文晖说，以每4小时为一个调控节点，对温度进行精细化调度，“例如在夜间气温偏低时段，提前预判需求，补充供暖，精准匹配供热出力与居民用暖需求，让供暖服务更具针对性和实效性。”

在调度中心另一角，安生部主管宋德意轻点鼠标，便完成了对远端某换热站阀门开度的远程调节。“我们的工作就像是‘水力平衡师’，就像中医调理经络，我们借助‘二级网平衡辅助决策系统’，让热水在管网内均匀流转，解决近端用户‘过热’、远端用户‘受冻’的难题。”宋德意形象地解释，该系统2024—2025年供暖季投入使用后成效显著，今年又持续进行优化调试。

“今年家里温度特别稳定，一直保持在21℃左右，再也不用忍



应对寒潮天气，东泰热力全力保障供热安全稳定运行。



值班人员密切监测供暖设备运行情况。

受忽冷忽热了。”幸福柳小区居民周先生感慨道，此前因家住顶楼边户，一直受到供暖冷热不均问题的困扰，有时冬季北向室温只有17℃，如今的温暖体验让他倍感舒心。

“今年结合最新实供面积，我们将以‘一站一策’不断优化调整换热站主要设备运行方式及控制策略。”宋德意表示，今年东泰热力将科学分配一级网流量，动态优化阀门开度，消除区域供热不均问题，用责任与技术为市民筑牢冬日“暖防线”。

打通便民“最后一公里” 让每一次服务暖心

“于大爷，我们来帮您办理供暖缴费业务了！”入秋后寒意渐浓，客服中心热线组组长徐梦真带着同事，敲开了西蒋峪和苑独居老人于大爷的家门。于大爷是低保户，腿脚不便且不会操作智能手机，线上缴费摸不着门路，线下跑腿又力不从心。他抱着试试看的想法拨通96789供暖热线，没想到工作人员第一时间就上门提供了贴心服务。

“按照以往流程，低保户办理供暖业务需先审核材料再缴费，大约需要一周左右。”徐梦真一边为于大爷办理手续，一边介绍。针对老年人、特殊群体等受“数字鸿沟”困扰的市民群众，东泰热力推出“热线远程指导+上门代办”服务，通过精简材料审核流程，实现业务“一次办好”。“截至目前，我们已累计帮办业务100余件，用贴心服务确保每一位群众温暖过冬。”徐梦真说。

这只是东泰热力民生服务的一个生动切片。“供暖是寒冬里最直接的民生福祉，更是两会关注的民生焦点。这个采暖季，我们锚定‘快响应、优服务、暖民心’的目标，把每一件民生小事办实，守护好千家万户的冬日温度。”客服中心主管靳锦表示。

走进东泰热力服务大厅，老花镜、服务手册、急救箱、便民伞等暖心设施一应俱全，细节处彰显服务温度。“一站式”便民窗口，能够实现热费缴纳、业务办理、咨询答疑全流程一窗办结，平均办理时长压缩至3分钟。“从2025年10月开始，针对部分居民‘上班没空办，下班没处办’的困扰，客服

专业攻坚的劲头与坚守一线的担当，为城市供热保障筑牢坚实基础，以实干实绩赢得社会各界的广泛认可。

“济南市机关事务局员工公寓的供暖问题，曾是员工们的一块心病。”工程部主管马栋坦言，因改栋公寓时间较早，管网设计存在一定问题，加之年久腐蚀、渗漏频发，每到供暖季，该片区居民家中的室温总是“不达标”。这一问题，在东泰热力客服人员的日常服务中被敏锐捕捉。反馈上报的消息刚一抵达工程部，工程技术团队便迅速赶赴现场勘察，精准定位泄漏点位与管网症结，量身定制改造方案。

历经一个月的紧张作业，施工完成管网更换、接口密封、系统调试等全流程改造。供热初期，技术人员又进行了专业细致的管网平衡调整，确保管网末端室温达标。改造后的宿舍不仅室温稳步回升，更通过优化管网设计实现了节水节电的双重效益。这份暖到心坎的服务，让济南市机关事务局专程发来感谢信，字里行间满是对东泰热力高效服务与专业能力的赞誉。

在重点工程建设领域，工程部今年也交出亮眼答卷。龙奥北路、奥体西路主管网改造项目顺利竣工，2025—2026年供暖季前完成全系统调试投运，截至目前主管网保持安全稳定运行状态，为沿线区域供热提供了坚实保障。

在新建站方面，海棠映月、茗美花园、文博F地块热力工程如期落成，建设完成16.95㎡换热站2座，完成13栋住宅一、二次供热管网的铺设。供热前夕，工程部对海棠映月换热站及管网、文博中心F地块管网开展全面热调试与隐患排查，逐一消缺整改，确保供热系统以最佳状态投入运行；茗美花园换热站及管网也顺利通过热态验收，目前所有项目均实现平稳供热，温暖送达千家万户。

着眼长远发展，东泰热力工程部未雨绸缪，提前布局未来供热工程建设规划。2025年末至2026年初，工程部全面启动工程前期准备工作，紧锣密鼓编制汇总并上报“十五五”期间市政供热管网、庭院供热管网更新改造计划，为未来五年供热基建发展绘就清晰蓝图；同步完成2026年城市地下管线年度建设计划的编制上报工作。此外，针对龙奥北路、龙奥西路道路大修工程，工程部积极响应征询，精准提报地下管线建设需求，确保道路建设与供热管网改造同步推进，为城市基础设施提质升级贡献热力力量。

供暖，供的不仅是热度，更是一座城市的温度。未来，东泰热力将继续提升供热服务质量和智慧化调控水平，在民生保障的画卷上书写更多“温暖”故事，在“十五五”新征程中续写更多实干新篇。

大厅推出“抓两头”的增值服务。”靳锦介绍，大厅实行“中午不打烊”制度，正午时段安排专人值守，同时将下午工作时间延长至19点，充分契合不同用户的时间安排，方便大家错峰办理业务。此外，工作人员还主动走进银丰云玺、一公司宿舍、辛甸花园、西江华府三区等社区，开展现场签约收费、供热知识宣传等“流动服务”，把便利送到居民家门口。

线上服务同样便捷高效。东泰热力打通微信、支付宝、官方公众号等多元渠道，实现缴费、业务办理“一键搞定”，目前线上业务办理占比已超85%，让群众足不出户就能办好各类供暖事宜。作为传达群众供暖诉求的“第一通道”，96789供暖热线在采暖季实行7×24小时无休值守，严格执行“铃响3声内接听，诉求当场有答复”的服务标准。针对热费政策、停复热办理、故障咨询等高频问题，公司梳理形成“一口清”应答规范，高峰期日均高效处置诉求电话1000余通，让群众少等一秒、少问一次。

在工单办理上，东泰热力同样亮出“硬举措”。对“接诉即办”类诉求，确保2小时响应、48小时有进展，常规诉求5个工作日内答复。截至目前，所有工单办结率达100%，真正做到“事事有回音、件件有着落”。

优质的前置服务，换来供暖季的平稳有序。数据显示，本年度供热以来，12345平台相关工单量较去年同期下降25.6%，片区居民用暖体验显著提升。

高效推进工程建设 让每一张蓝图生温

寒冬时节，暖流涌动处尽显责任担当。2025年，东泰热力工程部以民生需求为导向，精准破解供热难题，高效推进工程建设，用