



技术人员在维护供热管网,保障用户温暖过冬。



昌吉热力公司应急抢修队员全力保障供热设施的安全运行,将温暖送到用户家中。



昌吉热力公司4人巡检小组在热力井室抢修。



技术人员在维护设备,保证设备正常运行。

最寒冷的冬季,给您最温暖的保障

——致敬严寒中昌吉热力公司保供员工

本报记者 明文团

入冬,一场场冷空气接踵而至,每一股寒潮都是那样来势汹汹,甚至比换衣服的速度还要快。

天寒地冻之时,他们尽锐出战,守护万家冷暖。这不仅是一份职业,更是一份责任、一种奉献。

2022年冬季,伴随寒潮的还有肆虐的新冠病毒感染。昌吉热力有限责任公司(以下简称:热力公司)全体员工顶风寒、战疫情,战斗力持续满格。从站点到热用户家中,从清晨到深夜,他们用责任和担当,诠释着“请党和政府放心,让用户安心”的企业精神。

热力公司员工天蓝色工装、匆匆行走的身影、及时周到的服务,成为大寒时节最温暖的样子。

使命在肩 全力以赴

2022年12月12日,在热力公司中央调度室里,供热监控系统电子大屏上实时显示着所辖范围内117个换热站、各小区温度及相关参数,工作人员正密切关注供暖数据变化,及时调整供热参数,确保热网均衡供热。

热力公司成立于1996年,如今,热力公司有10个供热分公司,供热面积900万平方米,供热管网总长度300多公里,覆盖延安路、绿洲路、建设路、北京路,负责昌吉市8万余户居民供热需求。由于该公司涉及辖区老旧小区多、管网陈旧、循环时间长,应对寒潮需要提前动作才能“踩上点”。

2022年11月25日,热力公司成立应急保障领导小组,启动应急响应,积极沟通协调热源、抓好两级管网调度管理、隐患排查治理,200余名职工在寒潮下坚守岗位,迎战极端天气,以尽锐出战、精心备战、全员参战的战斗姿态,守好供热“生命线”,守稳城市“民生线”。

热力公司总工程师孙德江告诉记者:“在寒潮来临前,我们便已经开始做好各项应对工作,提前对热网进行升温蓄热,联系上游热源单位调整一次热网供热参数,协调将供水温度提升到105℃至110℃,供水流量达到每小时4500至5000立方米。”

“我们一直密切关注天气变化,努力提升热网温度及流量,确保隔压站及热网的温度能够及时提升,努力满足供热需求。”孙德江坦言,这段时间气温骤然下降,受一次主热网供热负荷提升限制,加之部分小区外墙保温改造滞后,导致部分区域不能满足用热需求。

孙德江举例,在零下20℃的天气下,供热一次主热网循环总流量达到每小时5000立方米、温度在110℃左右时,才能保证该公司辖区内居民室温基本上都在20℃以上。

为此,热力公司克服各种困难,进一步加强供热平衡调节,对辖区内除医院、学校外的公建建筑进行控温,把多余的热量分散到民用建筑,以确保居民享受同样的温暖。

一天24小时,30座换热站,210万平方米供暖面积,182口热力井,近20公里的供热管线,每天要巡检3次,需要下井反反复复数十次,这是热力公司应急抢修队队员一天常态化工作。

今年51岁的应急抢修队队长杨永辉进入热力公司工作已有22年,负责公司供热管网维护保障工作。

2022年12月3日,他带领3名员工来到昌吉市延安南路的一处热力井处巡查,撬开井盖,一股热浪持续喷涌而出。“热力井温度非常高,井盖打开后需要稍等一下,让里面的

空气流通一会儿,降低温度。”杨永辉边说边用温度测量仪简单测量,测量仪显示50℃。

“为了安全,每次下井都必须穿戴好防护用具、系好安全绳。”杨永辉做好安全防护措施准备下井。

虽是寒冬,但布满热力管道的井室内,空间十分狭小,只一会儿工夫,就会令人感觉到十分闷热,这就需要几人轮流作业,进行快速操作。

“阀门灵活、开度正常,一次网供、回水温度正常,温差正常,管道无异响、井室无积水一切正常。”几分钟后,杨永辉从热力井下钻出来,摘下防护头盔,脸上全是汗水,脱下防护服衣服也湿了大半。他笑着说:“在里面出一身汗,出来就冻得够呛。”

冬季供热涉及千家万户冷暖。为应对极端天气,热力公司进一步健全应急机制,完善应急预案,做好人员、物资、设备等供热抢险准备,应急队伍24小时随时待命,确保在接到报修后第一时间赶到现场,及时解决突发事件。

同时,该公司33名应急抢修队员、60余名保运员加大供热设施隐患排查力度,对室外裸露的供热管道、排气阀、压力表、温度表进行排查保温,防止热力管网冻裂漏水,同时做好临时停水、停电的应急准备,做到未雨绸缪。

为保障供热设备设施的安全运行,夜间巡检时,巡检员身穿棉衣棉裤抵御寒冷;抢修时,遇到热力井被车辆、垃圾箱遮挡,一时联系不到车主,应急抢修人员只能连抬带扛地人工挪动;热力网管出现问题,应急抢修人员必须立即赶到现场,第一时间下井查找漏水点,在最短的时间内处理完毕,争分夺秒恢复供暖,保证如同供暖“动脉”的管网将温暖输送到千家万户。

逆行冲锋 保热供暖

冬季供暖启动时,还处在疫情防控临时性静态管理之中,疫情防控事关群众生命安全,集中供热确保群众温暖过冬。热力公司挑选150名精兵强将,吃住在企业6个站点,每天实行两点一线的工作制度,投入紧张地保供工作中。

2022年12月底,热力公司大多数员工感染了新冠病毒,如果大家都卧床休息,供热就无法进行。“除非是倒下站不起来,关键岗位、关键技术方面的员工只有咬着牙,带病坚持工作。”热力公司副总经理谌翠花告诉记者。

面对新冠病毒感染,热力公司员工冒着感染的风险,及时联系社区处理用户投诉和回访用户2199户,做到用户投诉处理率均达到100%。

公司关心职工生活和身体健康,每个点都配备了食堂及专职工作人员,公司统一购买新鲜的蔬菜、肉、蛋及各类副食品。按时发放防护服、面屏、口罩以及消毒液等防护用品,确保员工身体健康。

“您是17号楼几层的?好的,稍等,我十分钟内到。”

2022年11月30日,昌吉热力公司八分公司经理韩玉文挂掉电话后骑上电动车就往昌吉市北京南路街道毛纺厂社区欣景园小区出发了。

欣景园小区是20世纪80年代建设的清水墙楼房,楼体较为破旧,不少单元门受损,楼道窗户四处漏风。

旧楼房供暖不达标是个十分棘手的难题,热力公司供暖的一些楼始建于上世纪80年代,属于老旧小区,大部分

都没有做外墙保温,单元楼里是过去的木质门框,保暖效果差。为了解决楼道冷的问题,热力公司免费购买棉门帘,安排专人及时悬挂在每个单元门上,有效解决了这一问题,赢得了小区居民们的称赞。

“从去年11月25日起,我们摸排走访居民的用热情况,发现有的居民房屋保温性能差,冷风直往屋内吹,就专门定制了棉门帘为他们装上,楼道窗户也用保温胶带密封,尽量遮挡寒风。”韩玉文介绍。

棉门帘挡住了寒风,也温暖了居民的心。欣景园小区居民夏海欣喜地说:“单元门上挂了棉门帘,家里的温度提升了三四度,屋子里暖和多了,谢谢热力公司把老百姓的冷暖挂在心上!”

“有的居民家里供热设施常年没有清理,堵塞非常严重,影响了供暖效果。针对这种情况,我们组织人员上门清洗疏通供热设施,提高供热效果。”韩玉文说。

自2003年起,热力公司针对一些老旧小区供暖效果不理想的问题,组织人员登门“送暖”。最近气温下降的厉害,他们再次做好“访民问暖”工作,共走访用户2万多户,安装棉门帘超过200个,粘贴门窗保温胶带185户,为3600余户冲洗滤网,切实打通服务群众“最后一公里”。

“您家可能是暖气管道堵塞了。”“好的,现在就为您派单,稍后会有维修人员上门为您服务。”……在昌吉热力客服中心,一条客服热线24小时畅通无阻,随时为广大热用户提供帮助。

“针对群众自身无法解决的问题,我们实行辖区派单式管理,工作人员1小时内到达投诉现场,做好用户投诉受理工作。目前,公司投诉处理及时率、投诉回访率均达到100%。”韩玉文说。热力公司针对用户家中出现的暖气跑水、管道漏水等事件,安排应急维修人员第一时间赶赴现场进行处理,减少用户损失,让用户切实享受暖心服务。

2022年12月7日,热力公司党委书记、董事长在微信群转发了一封信,这封信是一位退休老人前几日写的。有一天,热力公司的马师傅接到老人的求助电话,家里暖气不热,马师傅立即上门服务,经过仔细检查,发现老人家里的暖气片由于长期没有放气,导致热循环不足,马师傅随即用工具对老人家里的暖气片进行了放气处理,老人的房子就变热乎了。

信中写到:“近日有冷空气、降温大,还下着大雪,你们公司早早提前将暖气烧得热热的,让民众温暖过冬……”信中还对公司马师傅大加赞扬:“几年来,每年供暖期,他都上门查看暖气热不热,帮助排除影响温度的故障。马师傅的服务,是我们多少老年人信得过的,所以,我几次给他打电话,希望明年他还上门来收费。”

热力公司不仅重视热用户的口碑,还特别重视员工的思想工作。因为冬季供暖任务繁重,一些家里有老人的员工无法照料父母。公司向全体员工家庭发了一封慰问信,对职工父母在80岁以上的74名老人进行慰问,为每人送去慰问金2000元,使员工和家人深受感动。

“热力公司会着力解决好群众在供热方面关注的热点、难点问题,不断提升供热服务水平,以实际行动贯彻落实好党的二十大精神。”谌翠花言语铿锵有力。

(本版图片均由昌吉热力有限责任公司提供)