

用真情服务温暖万家

——昌吉热力公司应对寒潮天气保供暖纪实

□本报记者 明文团/文 何龙/图



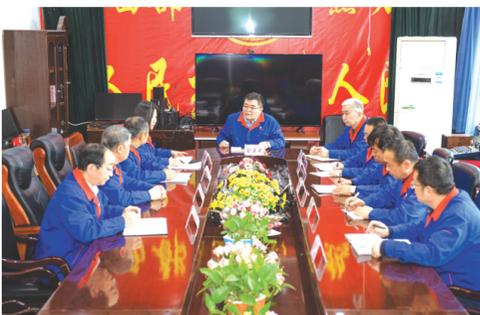
1月5日凌晨,昌吉热力公司抢修队在建设路进行现场抢修。

编者按:

习近平总书记对低温雨雪冰冻灾害防范应对工作作出重要指示,要求有关地方和部门要压实责任,细化防范措施,完善应急预案,深入排查风险隐患,全力做好突发险情应对处置,确保人民群众安全温暖过冬。

2023年12月25日,昌吉州党委书记曾艳阳在昌吉市绿洲路街道揽翠社区公路局家属院调研冬季供暖工作时强调,供热是一支特殊的“温度计”,测量着群众生活的温度,关系到千家万户和各族群众的切身利益,要时刻把群众的冷暖放在心上,切实提高各族群众“温度指数”和“满意指数”。

近期,本报记者对昌吉市供热企业进行深入采访,现刊发昌吉热力公司应对寒潮天气保障供暖的专题报道。



1月2日,昌吉热力公司领导班研究部署供暖工作。



1月4日,昌吉热力公司党员服务队队员卡哈尔来到用户家中修理暖气包,用户表示感谢。

2023年12月13日,今冬第一次寒潮天气袭来,气温骤降至零下25摄氏度。这是今年入冬以来影响范围最广、降温幅度最大、持续时间最长的一次极端天气。热源供应需求陡然加大,做好供热保障工作,是对供热企业的一次重大考验。

时至隆冬,寒风如刀,冰冷刺骨。夜幕之中,穿梭于大街小巷的昌吉热力有限责任公司(以下简称:昌吉热力公司)员工,静静地诉说着他们与严寒、风雪斗争,也与危险、寂寞为伴的故事。

“暖”冬行动

已经是凌晨3时,地处昌吉市延安中路的一幢四层楼上,灯光闪烁,昌吉热力公司总经理金正武目不转睛地盯着屏幕上闪动的数据,发现供热运行参数异常立即处置,确保优质供热。

早在寒潮到来之前,昌吉热力公司已经开始“预热”。记者了解到,从2023年8月中旬开始,昌吉热力公司就启动主管网注水,到9月初注满,进行冷态运行、管道测试。

“新疆城市冬季供暖太重要了,没有电、没有水,可以等一等,如果没有暖气,那是要冻死人的……”昌吉热力公司副总经理金振刚感叹。凛冽寒风中,记者随金振刚入户走访,在空旷的南五工路上,顶着漫天飞舞的雪花,看着远处闪烁的幢幢楼房,一片连着一片的窗户散发出暖色的灯光。

昌吉热力公司供热的区域主要分布在昌吉市延安路、北京路、建设路、绿洲路,沿路两侧分布着党政机关、学校、医院和居民住宅小区,仅行政小区就有40个,不少楼房始建于七八十年代,人口稠密,楼房老旧、管道老化问题突出,是昌吉市供热的核心区域。

为了应对这次寒潮天气,昌吉热力公司提前谋划,制定《关于应对极寒天气应急保障方案》,科学调度,确保供热设施运行安全,将优质热能送到用户家中。公司组织员工提前对供热片区用户进行调查走访,重点对学校、幼儿园、敬老院和老弱病幼及困难户进行走访慰问;加强供热设备、设施、管网巡查,及时发现和排除故障,杜绝跑冒滴漏,确保正常运行和安全供热;加强公司领导带班值班工作,密切关注室外气温变化及供热运行、用户投诉情况,保证供热质量;做好应急工具、机具和材料准备,一旦出现故障立即启动预案及时处理……一条条措施重点突出,具体可行,每一位员工都严阵以待。

2023年12月11日,昌吉热力公司开始提高主管网水温。“针对这次极寒天气,我们把供水温度提升到了105摄氏度,居民家温度也提升了5摄氏度。”该公司技术部副部长赵迎春说。“让房间蓄热,就像电瓶蓄电一样,当寒流袭来时,房间的墙体、包括沙发所蓄积的热量,就能向房间辐射。”金振刚解释。公司组织机关干部、抢修队员、分公司保运员、收费员人手一卷胶带,对重点楼栋和用户家中进行“家访供暖”,宣传供热政策和保暖知识,检查保暖措施,了解管道损坏、室温不稳定等情况。发现门窗密闭性差、缝隙太大,就免费用胶带进行粘贴。在此期间共在单元门口挂梯门帘61个,更换用户大门密封胶条323条,免费清洗过滤器128家。

在巡查中,公司领导发现某换热站管线太长,改造分成3个交换站,一个供左、一个供右、一个供中间,有效解决了冷热不均等问题。

“智慧大脑”

中控室是昌吉热力公司供热的“神经中枢”。中控室主任陈辉2009年入职,一直在这个岗位从事监测和服务工作。坐在干净整洁的办公室,陈辉和值班员通过大屏指挥供热运行。

狭小的房间内,靠窗户一侧是公司2023年投资近百万元更新上线的“热用户诉求呼叫报修平台”,这是目前昌吉市供热企业中唯一的智能化客服系统。3位值班员正盯着屏幕,处理用户投诉。

陈辉介绍,该系统为辽宁北软自主研发的第六代供热客服呼叫报修系统。对用户咨询、报修、投诉等申请,能够快速连线安排人员维修、测温,以及完成后现场反馈。真正实现了供热报修各类工单的可视化操作、供热服务工单受理、反馈与回访的闭环管理,更高效、高效和专业化为用户提供优质服务。

在热用户诉求呼叫报修平台班组长蔡彬彬的操作下,系统接到用户来电后,自动进行语音导航、来电弹屏、智能坐席选择和全程录音。对用户的诉求进行全方位的了解和记录后,根据用户的诉求进行咨询事项的解答、报修和投诉业务的详细对接。

“系统配合掌上派工APP和掌上测温平台进行使用,实现维修手机接单、反馈和评价,提高了办事效率和服务质量。”蔡彬彬说。

在靠门一侧,两排员工对坐着,他们正在对辖区供热系统运行参数进行监控,实施调整,保证供热正常。

“铁人”保运员

昌吉热力公司四分公司保运员王宝强是个热心肠,他负责的原棉纺厂小区是个老旧小区,热用户中老年人居多。“只要我们给他打电话,他就立即赶过来处理。平时家里有事,都是免费帮忙,就像一家人。”用户张女士说。

得知王宝强要去用户家回访,记者也想一起去看看。王宝强计划到毛纺厂小区12号楼一单元二楼用户家回访,看到楼道里正在维修,转身进了一楼101室。户主胡明星从甘肃武威的国企退休后,2022年随儿子到昌吉市定居养老。

记者观察了一下房间,楼房是上世纪九十年代修建的,红砖墙,门窗是钢质,未做外墙保温处理。老人家房子面积约86平方米,收拾得干净整洁,墙上挂的温度计显示21.5摄氏度。

胡明星老人问明我们的来意,笑呵呵地说:“今年暖气供得早,房子温度也挺好,暖气有问题打电话都能给我们及时上门解决,我们都很放心。”

毛纺厂小区居民陈慧说:“现在外面很冷,但房子很暖和,在家里很舒服。”

四分公司针对棉纺厂小区供热管网上供下回管道细等现状,采取提高水压、水温,关小室温高的用户阀门等循环、平衡措施,使用户家中温度普遍达到20摄氏度至23摄氏度,用户满

意,投诉也少。

2023年12月13日至16日的寒潮还未离去,18日至20日,新一轮较强冷空气接踵而至,气温仍然被冷气团控制着。记者见到保运员梁啸坤时,他刚在江南小镇东院处理完用户管道漏水故障,穿着厚厚的棉衣,骑着一辆电动车赶来。“用户再小的事对我们来说都是大事,一刻也不敢耽误。”梁啸坤一脸倦容,语气坚定。

梁啸坤负责富友澳林、西隆名仕公馆等小区2900户的供暖,主要承担管网巡检维修、保养、更换,负责换热站设备常规检查,保证设备正常运行;处理各种跑冒滴漏以及用户投诉、回访等。他骑着电动车穿梭于大街小巷,每天工作十几个小时,经常顾不上吃饭。

某商业开发小区管网接头、弯头没有做保温处理,腐蚀严重,住户家经常出现各种原因的漏水,特别是冬季经常爆管,严重影响正常供暖。整个采暖期,这样的问题要处理300起左右。

2023年12月18日,昌吉市某小区34号楼一住户发现爆管漏水,由于是直立式竖井,需要挖开查出水点,梁啸坤和同事19日早晨9时找到出水点,因为入户管道狭窄,更换腐同管网工作到12时结束。打开阀门正常供暖时,又发现另外一处失漏,继续查找,更换管道,回填。

由于长期骑电动车巡查风寒风寒和积劳成疾,梁啸坤患了严重的腰疼病,压迫神经导致双腿疼痛,行动迟缓。

梁啸坤说:“我们的责任就是确保气温下降室温不降,用一人辛苦换来万家温暖。”

来自12345平台的特别“意见”

2023年12月18日,公司接到昌吉州12345政务服务便民热线平台转来的一个特别“意见”。反映人是居住在昌吉市水电巷15号楼1单元102室的赵女士。

赵女士在电话中说:“前几天打电话给胡锋军站长,反映房间不热,胡站长对整栋楼一家一户的检查,发现是四楼装阀门时有一个阀门没打开。”赵女士通过昌吉州12345政务服务便民热线平台表达感谢:“昌吉热力公司换热站站长兼保运员胡峰军,为用户解决暖气不热的问题,工作认真负责有效率,特此致电表扬。”

昌吉热力公司号召全体员工向胡峰军学习,学习他忠于职守、爱岗敬业的精神,学习他热心为用户服务,时刻把用户的冷暖放在第一位。

在昌吉热力公司,像梁啸坤、胡峰军、王宝强这样的保运员还有很多,他们担负着250多公里的供热管网和数百台设备运行的巡查,时刻保障着供热“大动脉”的畅通无阻,将热水源源不断地送入千家万户,温暖着一座城市。

抢险“特战队”

天寒地冻,有人奋战在寒冷中,守护着千家万户的温暖。在昌吉热力公司大楼上,始终保持有20人到30人的抢修队伍,24小时轮流值守,出现险情立即奔赴现场抢修。

2023年12月21日,记者联系昌吉热力公司抢修队队长陈建泰采访时,他正带领队员赶往东热源抢险。过了约半个小时,陈建泰用短信回复:“这里天然气有点泄漏,刚处理完,现在处理烟道漏烟,正在焊接管道。”

陈建泰介绍,公司运营部电气队、抢修队共有25人,配备有一台发电抢修车、一台100千瓦的发电机,还配有4辆皮卡车。电气队主要负责公司100多个换热站的自动电器设备的保运维修,排除故障;抢修队主要负责主网和分支网的巡检和维修作业。各分公司出现紧急情况,抢修队都会立即出动,奔赴现场抢险。“我们20多个人就住在公司宿舍,实行两班倒,24小时轮流值班,遇到供暖故障,立即赶赴现场处置。”陈建泰说。

养兵千日,用兵一时。冬季供暖以来,抢修队已经5次紧急出动抢险,把供热事故处置在始发阶段。

2023年12月16日,银杏广场分支管道腐蚀爆管。保运员巡检时发现,立即上报。当天晚上,抢修队赶到事发地点,联系挖掘机作业。第二天早晨9时30分,抢修队长王开新带领队员余焕明、牛建军、牛学东、朱军伟、杨建龙、张国民和焊工艾克热木紧急抢险。电气队长乌拉英和队员龚浩、吕超、赵建秋也赶来参加抢修,对施工现场进行围挡,指挥过往车辆,保证施工和交通安全。

银杏广场爆管的阀门井使用的是200毫米的弯头,由于当时施工时保温处理粗糙,导致腐蚀漏水。管网水温高达100摄氏度,人根本下不去,阀门也关不掉。抢修队采取用挖掘机把管道井外面挖开,把风机架到井口上抽热降温,抽了一个多小时才把温度降下来。队员下去把主管网阀门关闭后进行

抢修。

那天天气比较冷,气温在零下26摄氏度。“冷风吹到脸上,像钝刀子割肉一样疼,干活时间长了,说话嘴都是木的。”指挥抢修的金振刚谈起当时的情况如是说。

但抢修现场却是“热火朝天”,队员轮流上阵,累了冷了就在车上休息暖和一下,20多名队员切割、更换、焊接,每一道工序严格把关。一直到下午7时左右,才排除险情。当阀门打开那一刻,看着热水循环顺畅,队员们才松了一口气。

2023年12月21日,东热源两台天然气炉子有泄漏现象。昌吉市供热办协调昌吉热力公司抢修队进行维修。队员们赶到现场,临危不乱,扒开保温层,用耐火砖、耐火土进行封堵,排除了险情。他们刚要离开,发现两台炉子的烟道有焊口开裂漏烟的情况,抢修队几名焊工用磨光机、角磨机把焊缝磨开,然后进行深度焊接,又是一个多小时过去了,他们用专业和责任,保障了热源安全运行。

在谈到工作这么苦这么累,收入也不高,怎样看待这个问题时,陈建泰说:“供热是一场‘持久战’,冬季人们哪儿暖和到哪儿去,我们却是哪里冷就赶到哪里,随时都有可能冻伤、碰伤、烫伤。夏天停暖了,感觉好像轻松一点,但是,检修任务重,并不轻松。逢年过节,大多数人可以放假休息,与家人团聚,我们必须坚守值班,随时应对突发事件。这就是我们职业的特殊性,你放假休息了谁供暖呢?谁保供呢?不可能把暖停掉,让老百姓受冷挨冻吧?不管怎么说,每一种职业总得有人干,既然我选择了抢修工作,就要认真负责地干好。”

采访结束时,陈建泰告诉记者:“我今年50多岁,2006年参加工作。将来退休了,想想这些年的付出,我感到问心无愧,几人苦换来万人暖,这是昌吉热力人的责任!”

坚固堡垒

安全责任大如天,群众冷暖记心间。“今年遭遇极寒天气,我们每天像陀螺一样飞速运转,几乎没有时间停下来喘口气。”见到昌吉热力公司五分公司经理蔺晓梅,她笑盈盈地说。

蔺晓梅皮肤白净,身材苗条,穿着时尚,举止优雅,以至于记者见到她时有点怀疑认错了人。“真是巾帼不让须眉呀。”记者心里感叹。实际上,在分公司经理中,不止蔺晓梅一位巾帼英雄,还有一分公司经理高淑芳、六分公司经理张铁梅等。

蔺晓梅原来从事酒店管理,11年前加入昌吉热力公司,现在负责着114万平方米供热面积、1万多用户的供热。这个区域大多是家庭用户,且老人多、老旧楼房多,工作非常繁重。

采访中,蔺晓梅介绍自己每天的工作,早上要开分公司晨会,会上大家逐项汇报,哪些问题解决,哪些问题没解决,哪些问题需要协调解决,都得掌握第一手资料。特别是安全生产最让人操心,随时提醒大家,念起“紧箍咒”,绷紧“安全弦”。

蔺晓梅说:“公司倡导‘只有创业,没有守业’,意思就是勇往直前,始终保持一种奔跑的状态,不断向新的目标冲刺。守初心,担使命,以舍小家顾大家的情怀,默默无闻地为用户服务,让百姓家家享受温暖,这是我们每一个昌吉热力人的责任和奋斗目标。”

昌吉热力公司有9个分公司,大多数分公司经理都在公司工作20年左右,是公司的主力军。每一个分公司都是一座坚固堡垒,正是有蔺晓梅这些分公司经理勇挑重担,默默坚守,组织带领员工把温暖送进8万多用户家中。

六盒饺子暖胃又暖心

天气无情,但人间有爱;天寒地冻,但人心温暖。

2023年12月20日下午7时,在热源厂(隔热站)门卫室,记者正与昌吉热力公司热源中心经理李宜清交谈,突然响起“咚咚”的敲门声,打开门进来3位女同志,她们手里提着一个塑料袋,里面装着6盒饺子。原来是昌吉市北京南路街道电力社区的工作人员提前给李宜清送来的饺子来了。“你们为那么多市民供暖,日夜加班,非常辛苦,祝你们节日快乐,工作顺利,身体健康。”3位电力社区工作人员异口同声地说。这一瞬间,传递了守望相助的温暖。

“我们不负责你们辖区的供暖,但你们心里还想着我们,谢谢!”李宜清接过饺子,连连道谢。

在整个供热期,像这样的故事还有很多。无论天气怎么变,不管温度降多少,昌吉热力公司保供的决心从不动摇,温暖万家的行动从未迟滞,热用户的满意度在逐年提高。

温暖有我 协力前行

这是一场守护温暖的接力赛。

在保供工作中,昌吉热力公司领导带队,组织有关人员参与,对每天投诉的重点院落、重点楼栋逐个排查。12月23日,昌吉市邮电小区反映暖气不热的用户比较多,公司生产技术部对整体院落进行排查。从早晨忙到下午5时多,对个别家庭阀门有问题的及时更换;对整体楼栋进行精细化调整,热的楼栋微关一点,不热的楼开大一点;对交换站、板换器、管网不匹配或管网设计有问题的,进行详细登记。

昌吉热力公司高度重视供暖中暴露出来的问题,进行系统技术分析,为明年停暖后维修、技改奠定基础。

金振刚说:“我们根据实际情况,是个性问题,比如:阀门坏了暖气包污垢蓄积,当时不好更换,供暖结束后,各分公司必须立即解决;对整栋楼、一个单位不热的共性问题,首先帮助用户查找原因,后期协调有关部门和用户做外墙保温等;对地下室管道存在问题的,公司免费更换;对四五个单位共用一个热水入户管口的,公司免费改为两个入口。”

没有所谓的岁月静好、冷暖无忧,有的只不过是有人负重前行,日夜坚守。

供热关乎民生,涉及千家万户。刺骨的寒风、漫天的大雪就是昌吉热力人的“集结号”,守护供热管网的平稳运行,就是守护温暖万家的热流“大动脉”。昌吉热力公司沉着应对,指挥有方;分公司分片负责,各司其职;保运员日夜巡查,严守死守。公司上下齐心协力、众志成城、不忘初心,始终坚守在供热保障一线,肩负起温暖万家的使命,用自己的辛苦保障供热安全稳定运行,换来供热辖区8万多用户温暖过冬,其乐融融。

暖气暖身,服务暖心。“昌吉热力公司主要承担昌吉市老城区的供热任务,60%的楼房均为2000年以前修建,任务重,难度大。打好暖气供热‘持久战’是昌吉热力公司履行社会责任的攻坚之战,是维护社会和谐稳定的倾力之战,是展现昌吉热力人心系用户服务社会的责任之战,‘人民热力为人民,服务人民用真情’。温暖万家,我们一直在加倍努力。”金正武说。