

作为淄博的全资国有骨干供热企业,淄博热力有限公司用实际行动扛起国有企业的责任和担当,在市委、市政府和上级主管部门的坚强领导下,积极践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,推进科技创新、管理创新和服务创新,用市场化思维整合各种资源,用信息化手段对传统供热进行全流程改造,走出了一条绿色智慧供热的创新之路,打造形成了具有自身特色的“家家暖”供热服务品牌。目前公司新建高温水主干线160余公里,供热面积由原来不足300万平方米增长到1500多万平方米;主业员工由最高峰时减少了一半,人均管理供热面积由0.88万平方米提升至3.7万平方米,公司各项事业跨入良性发展轨道。



淄博热力有限公司的生产调度中心。

## 淄博热力有限公司:

# 绿色智慧供热只为实现“家家暖”

### 以充足的热源提高供热保障能力

在淄博加快新旧动能转换、全力实施绿动力提升工程的背景下,淄博热力有限公司率先垂范,于4年前就率先停运所有燃煤锅炉。积极整合热源布局,充分发挥热电联产供热优势,有了充足的热源保障,5台共计217吨位燃煤锅炉全部停运,仅齐赛锅炉房每年可减少燃煤2万余吨、二氧化碳排放量5.2万m<sup>3</sup>、二氧化硫排放量170 m<sup>3</sup>、氮氧化物排放量140 m<sup>3</sup>。全面完成“汽改水”工程,高温水管网覆盖率达100%,供热管网热损耗由20%下降到3%左右,末端用户供暖效果明显

改善,供热可靠性和能源利用率大幅提升。

深入研究工业余热利用、污水源热泵供热、太阳能空气源热泵供热等新型清洁能源供热技术,走上了绿色、低碳化内涵发展的道路。特别是投资7260万元建设完成开泰余热首站和金晶余热首站,利用国内先进的余热回收利用技术,实现能源梯级利用。综合年节约标煤约2.1万吨,节水7.2万吨,节约电量25万度,每年减少排放二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物、粉尘等共计约5.3万m<sup>3</sup>。

随着今冬高新区北部工业余热综合开发利用项目的建成投运,新增供热能力200万-300万平方米,工业余热利用供热能力达800万平方米,并实现与高新区现有的两个余热首站、两个燃气分布式能源联网运行,成为国内最大的工业余热多热源联合供热项目,公司绿色能源占比达到50%以上。2018年6月,经市政府批准,公司牵头成立“山东家家暖新能源有限公司”,大力实施清洁能源供热的综合开发利用,助力新旧动能转换。



淄博热力有限公司的供热片区管家。

### 以优质的服务打造供热服务品牌

“做民生工作,首先要有为民情怀”。淄博热力有限公司始终以群众满意为最终目标,不断创新服务措施,提升服务品质,打造形成具有自身特色的“家家暖”服务品牌。

规范服务,完善服务管理机制。公司建立了完善的服务管理机制,成立了“家家暖”服务工作组织机构,明确服务工作职责、标准和流程,严格落实《首问负责制》、《半小时回音制》、《供热片区管家服务规范》等服务制度,并通过客户服务管理平台,对供热服务全过程进行跟踪回访和监督考核。

贴心服务,推行片区管家服务。2015年,公司推行了“供热片区管家”服务模式,每一位片区管家与辖区内用户展开了“一对多”、“点对点”的直接服务。规范片区管家服务行为,对管家队伍实行军事化培训,同时,印制管家名片、配备电动车、管家服、工具包、智能手机等,通过APP实现了片区管家工单流转及信息资源共享,为用户提供“量身定制”式贴心服务。

温馨服务,升级热线服务平台。公司今年重新扩建了“111”热线服务中心,升级优化客户服务平台,用户报修、查询、投诉、建议等业务实现了从

接单、派单、服务到回访的信息一体化管理;增加“111”热线坐席,并与“12345政务服务热线”建立联动机制,做到用户投诉及时受理,第一时间处理。

智能服务,创新多元缴费模式。公司创新多元化供暖缴费方式,在柜台缴费、银行代收等传统线下缴费基础上,开通微信缴费、支付宝缴费、智能POS自助缴费机和手机银行等线上缴费方式,用户缴费更加便利快捷。

阳光服务,加强供热政策宣传。公司印制发放《用户服务手册》、《供热明白纸》等,将供热内容简单明了地呈现给用户,同时充分利用微信公众平台,对外及时发布行业法规、服务举措、最新动态等信息,便于用户全方位的了解供热。每年供暖之前,公司开展“走进社区”志愿服务活动,把客服大厅搬到用户家门口,零距离服务用户。

高效服务,优化报装工作流程。公司严格落实淄博市政府“一次办好”工作要求,进一步优化用户报装工作流程,明确了报装服务时限。同时,安排专人进驻淄博政务服务大厅,简化手续,限时办理,提升了服务质量和效率,切实做到“让政府放心、让用户满意”。

### 以先进的技术推动供热行业发展

淄博热力有限公司于2014年率先提出“智慧供热”理念,并积极展开对相关技术课题的研发,充分利用计算机信息技术与供热行业深度融合,形成了具有自身特点的技术路线和发展模式,供热技术达到行业一流、国内领先。

充分利用大数据、互联网等信息技术,自主研发智慧能源管控平台,实现从热源、管网、换热站到终端用户的全过程实时监测和供热参数的智能调整,使用户室温始终稳定在合理区间,精确度控制在±1℃范围内,真正实现了“按需供热”;同时,通过对供热系统全网数据的整理、存储、计算和分析,实现能源数字化管控,有效提升能源利用效率和供热管控能力,推动公司从高能耗企业向绿色智慧供热企业的逐步转型。通过信息化改造,公司

230套系统全部实现智能化、信息化、可视化的标准管理,公司供热单耗由初期的0.45GJ/平方米下降到0.33GJ/平方米,供热单耗达到国内领先水平。2016年7月,公司牵头研发的“基于管网参数与用户室温的供暖自动控制系统”项目顺利通过国家科技成果鉴定。2018年8月,公司研发的《高温水管路用防漏水蝶型阀门组结构》、《具有排污功能的球阀》、《Y型球阀过滤除污器》三项成果荣获国家《实用新型专利证书》,多项技术储备达到国内行业领先水平。

公司在多年的供热摸索与实践,积累了多热源联合供热成熟运行经验,首次提出“泛热网系统”理念。依托智慧热网系统对供热全过程进行统一调度和智能调整,利用多年研发的“管网长距离输配”技术,将

公司热源、管网、换热站、终端用户等环节进行高效集成,实现不同热源之间的实时协同、优势互补,形成“一张热网、多个热源、智能管控、供需协调”的供热系统格局,实现了供热系统的安全性、舒适性和经济性。

公司多次受邀参加全国供热行业技术交流大会,分享绿色智慧供热发展成果,并当选“中国建筑节能协会城镇智慧供热专业委员会”和“中国城镇供热协会农村清洁供热工作委员会”副主任委员单位。作为中国城镇供热协会五百多家会员代表,公司受邀参加第十八届中国国际城市建设博览会,全方位展示了公司创新发展成果和清洁供热规划,得到建设部领导的充分肯定,更加坚定了推动绿色智慧供热发展的信心。



淄博热力有限公司的“111”热线服务中心。



淄博热力有限公司的供热片区管家为用户服务。



淄博热力有限公司走进社区零距离服务用户。