

# 今天你家的暖气热了吗

## 三秦都市报全媒体八大平台帮你温暖过冬

本报讯(记者 白玕琰)11月15日,西安市正式启动今冬集中供暖,前期,三秦都市报开通“965369 供暖热线”后,读者纷纷来电诉说自己的用热“烦心事”。热线响起,记者第一时间赶赴现场,采访核实情况,联系供热企业及相关政府部门,一起推进问题解决。

为方便读者更加快捷高效地反映用热

问题,三秦都市报全媒体开启八大平台帮你“供暖”,如果你遇到了用热“烦心事”,欢迎通过以下方式向我们反映:

1. 拨打三秦都市报“965369 供暖热线”,西安市以外读者拨打时请加区号 029。
2. 登录三秦网(<https://www.sanqin.com>),点击主页“民生热线 965369”后填写具体问题提交。

3. 下载秦闻客户端并注册登录,滑动上方找到“呼叫”栏目进入,点击“我要发声”后填写具体问题提交。

4. 关注三秦都市报官方微博,发送私信,内容格式为“热线供暖+具体问题+联系电话”。
5. 关注三秦都市报微信公众号,在后台发起聊天,内容格式为“热线供暖+具体问题+联系电话”。

6. 关注三秦都市报今日头条账号,发送私信,内容格式为“热线供暖+具体问题+联系电话”。

7. 关注三秦都市报抖音账号,发送私信,内容格式为“热线供暖+具体问题+联系电话”。
8. 关注三秦都市报·秦闻快手账号,发送私信,内容格式为“热线供暖+具体问题+联系电话”。

## 三秦都市报多路记者昨探访供热准备情况 供热企业全力备战

今冬供暖正式启动。供热企业运行得怎么样了?工作人员都在忙些什么?11月14日,三秦都市报记者分赴西安城区四个方向,走进供热企业实地探访。

### 太华供热 每2小时一次巡检 确保设备平稳运行

“5号循环泵运行情况看一下,收到回复。”“温度正常,震动值正常,没有问题。”11月14日,在西安城投热力集团太华供热公司主控室,工作人员一边监控着大屏幕上的实时数据,一边用对讲机和锅炉运行区域的巡检人员沟通。

在锅炉运行区域,巡检人员则拿着专业工具,对锅炉辅机设备进行检查,经过数个点点位的测试,确定设备运行正常后,在本子上记录下巡检情况,并签上自己的名字。巡检人员介绍,为了保证供热设备安全平稳运行,他们现在已经全员进入备战状态,像这样的巡检,每2小时便会进行一次。

西安城投热力集团太华供热公司副经理李天翔介绍,太华公司今冬的供暖面积为2109万平方米,热用户共计184家,于9月30日开始进行管网注水工作,10月20日冷态运行,11月1日已经具备了随时启动锅炉的条件,并按集团要求于11月8日点炉。目前,公司已经运行了1台蒸汽锅炉和4台热水锅炉,供水温度达到61.4℃,各项设备正常运转。

今冬采暖季,西安城投热力集团供热面积为11300万平方米,覆盖西安市中心城区、城北地区、城东南地区、城东北地区、高陵区、草堂、泾渭工业园以及阎良航空产业基地。为了确保冬季供热,集团自11月3日起便协调上游趸购热源开始试运行,随后陆续启动各大热源厂内大型燃气锅炉,供暖服务小区点供锅炉,截至11月14日,已启动大



西安城投热力集团太华供热公司巡检人员保障设备安全平稳运行。

型燃气锅炉28台,启动小区点供锅炉160台,确保11月15日前管网及锅炉供暖温度全部达标。

此外,西安城投热力集团今年专门成立了生产调度中心,高度关注大幅降温、冰雪等特殊天气,及时研判供热形势,按需调度热源,统筹调整参数,确保供热系统稳定运行。供暖开始后,做好数据收集、汇总分析工作,进一步确保供暖系统稳定可靠。



扫码看视频

西安热电有限责任公司运行人员对设备进行检测。

### 西安热电 辖区小区用户全部开阀 一次管网供水温度达70℃

11月14日9时许,记者走进西安热电有限责任公司。进水温度、出水温度、累计热量……燃气供热中心的大屏上,一组组数据悄然发生着改变,每一个参数的背后都牵动着千家万户。

工作人员面前的电脑上,除了主管网和二级管网的温度外,每个小区换热站的进水温度和出水温度也一目了然。燃气供热中心安全技术人员简寅虎翻看着工作记录说:“我们工作的岗位就像大脑中枢,监控着整个系统的运转供应,丝毫不能马虎。”

走进燃气锅炉房和循环泵房内,排列有序的循环泵、补水泵等设备隆隆作响。运行人员魏宝宝、韩海军手持测漏仪,仔细查看转动设备、燃气管道、阀门处是否存在泄漏。除了人工巡检,燃气锅炉房和循环泵房内还安装有固定燃气泄漏检测仪,一旦发生燃气泄漏,会自动启动通风设施,若浓度继续上升,将关闭所有燃气阀门。

西安热电有限责任公司的供热区域东

至环城西路、西至西宝疏导线、南至科技路、北至北二环,承担着城西380多个工商业、医疗机构、学校院所及3400万平方米的民生供热服务保障任务。今年供暖季,该公司以热电联产、“地热+”多能互补、燃气集中供热为主,分布式燃气供热为辅的方式供热,具备供热运行条件的锅炉119台,供热面积3461.19万平方米。

“为保障高质量供热,4月初,我们开展了‘冬病夏治’工作,完成了1648项检修项目,涉及热源侧、热网侧(含换热站及庭院管道)等供热系统各个环节,覆盖410个供热小区。8月起,对一次管网进行了3次冷态循环和水网平衡调整,确保供暖季管网能够安全运行。11月13日,燃气锅炉陆续投入运行。”西安热电有限责任公司安全生产技术部值长室副主任张耘冰说,目前,辖区所有小区用户均已开阀,水网一次供水温度提升到65℃-70℃,回水温度最高达到50℃。

### 明德供热 145家单位和小区提前感受“暖流”

11月14日,记者来到陕西明德集中供热有限责任公司电子城供热站,只见工作人员正在进行巡检工作。据了解,该供热站11月12日已点火,11月13日提前向首批145家单位(小区)开阀供热。

在锅炉运行工作区域,工作人员拿着专业工具,对锅炉燃气输送系统进行检查。在热泉区域,操作人员对热泉运行情况进行查看,调整各项运行参数,使设备处于最佳状态。在燃气调压设施区域,巡检人员对天然气调压系统进行巡检、记录,并签上自己的名字,保证燃气设施设备安全平稳运行。

“自从11月12日点火以来,我们生产技术部全体人员实行三班倒,24小时不间断工作,每小时进行巡检、记录并签字,对发现的问题及时进行处理,以保证热源平稳安全输送。”该公司生产技术部部长董文涛说,其实,早在今年夏季,他们就对所有供热设备进行了维修改造,其中包括燃气系统、锅炉热泵系统、水循环系统、电气自控系统等,共计完成289项检修任务,这为今年供暖平稳运行打下良好基础。

随后,记者来到中央控制室,只见操作人员正在对现场设备进行负荷调整操作,并对

各个设备运行情况的生产数据进行监控。

“我们公司今年的总供热面积达到4055.21万平方米。”该公司总经理助理隋征说,供热区域东至翠华路,西至太白南路,北至吉祥路、南二环,南至西部大道、韦曲西路。承担总计241家热用户的冬季采暖供热工作,包括100多个住宅小区、23所大专院校、19家科研院所、18个党政机关单位、11家医院和7家干休所等。

截至11月13日,该公司已提前向145家热用户开阀供热,包括华安紫竹苑、西北政法大学、明德八英里、万科城、联盟新城等。所有的换热站温度,在该公司主控室电子监控大屏上均可实时监测到。

“温度好、服务好、排放好,这是我们的宗旨。”隋征表示,目前,锅炉、热网等处于安全平稳运行状态,按照《西安市集中供热条例》,15日零时,公司供热区域内正常办理好供暖手续的热用户单位、居民家中的室温均可达标。

文图/视频 本报记者 文晨 葛兰 陶颖 姬娜 代泽均

### 雁东供热 二次管网持续升温 供暖管家“点对点”服务

11月14日9时,在陕西现代公路机械小区,热力集团的服务公示牌已经张贴在单元楼门口,上面详细公示了所属供热企业24小时服务报修电话、运行管家服务电话及运维负责人电话等。如遇供热问题,用户可直接拨打各服务人员电话进行反馈,工作人员将第一时间上门处理。

“这个小区属于西安城投热力集团雁东供热公司的服务范围。”负责该小区的雁东公司供暖管家张思琳介绍,为了确保供暖顺利进行,公司从上个供暖季结束后就开始了设备检修与系统测试,并对员工进行了专业培训,提升了应对突发状况的能力。

“我们家已经热起来了,踩在地板上能感觉到一点温度。”在采访中,多位居民表示,自从雁东公司负责他们区域的供暖以来,每个冬天都过得很温暖和舒心。

张思琳介绍,该小区二次管网进水温度已经达到45℃左右,还在逐步升温中,目前这个温度已经能让有些居民家中达到18℃以上,预计15日凌晨之前,让所有居民家中的温度达标。

今年,西安城投热力集团继续深化直管到户网格化服务管理模式,供暖管家与用户“点对点”对接,问题“一竿到底”,利用小区服务微信群实现“一人吹哨、多部门响应、全方位联动”,快速解决用户用热问题。供暖期间,供暖管家团队深入小区,了解用户的用热情况,及时发现并解决问题。同时,将持续开展访民问暖、用户满意度调查,根据用户的需求和建议不断优化服务。

此外,热力集团抽调了72名经验丰富的客服人员参与96116热线接听,定期组织专人对客户呼入但因为各种原因没有成功接听的电话进行回拨,提高接通率。用户也可在热力集团网站留言板进行留言咨询,热力集团安排专人每天进行回复处理,进一步拓宽反馈渠道,全力确保用户反馈渠道畅通。



965369  
热线问暖