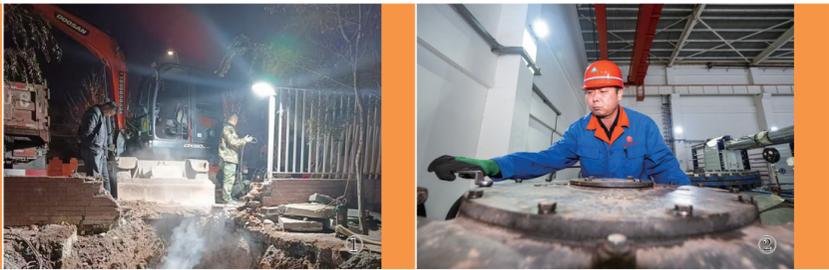


温暖背后的守护

——昌吉热力有限责任公司全力以赴保供暖记事

□本报记者 明文团



图①:抢修现场。

昌吉热力有限责任公司供图

图②:公司一号隔压站员工正在工作。

□本报记者 何龙摄

图③:在中央控制室,工作人员时刻关注供热参数,并适时调整热量供给。

□本报记者 何龙摄

12月23日是个晴天,太阳照得大地明亮而又温暖。上午11时,家住昌吉市毛纺厂家属院2号楼3单元301室的居民王于杰打开客厅的窗户,给房子透气。

“咚咚”,王于杰听到敲门声,打开房门一看,是昌吉热力有限责任公司(以下简称昌吉热力公司)58、72号换热站站长王宝强,她连忙说:“不用测了,房子热着呢,温度很稳定,大概有二十六七摄氏度。你看,我把窗户都打开了。”记者想看看你们家的暖气热不热,再听听您对热力公司供暖的意见和建议。”王宝强说。

王于杰的房子暖意融融,107平方米的面积,被她收拾得整洁有序,卧室的床上看不到厚厚的被子。

坐下后,王于杰说起供暖感叹不已。“毛纺厂家属院是老旧小区,大部分房子修建时间比较早,昌吉热力公司供暖挺不容易,为了让居民冬天房子热起来,想了不少办法,吃了很多苦,也受了不少委屈。特别是分公司和换热站的工人,一到冬天就睡不好觉,提心吊胆,谁家暖气出点毛病,立刻就赶过来检查解决,对于他们的辛苦,大家都看在眼里,记在心上。”

王于杰对供暖的满意和赞叹的背后,是昌吉热力公司全体员工的忙碌和坚守。

情系采暖季,热力保供“火力全开”

又是一年寒冬至。

作为昌吉市冬季居民供暖重要的热源地,昌吉热力公司承担着900万平方米8万用户的供暖重任。对公司员工来说,最寒冷的季节,也是他们最忙碌的时节。

一切为了用户,服务用户一切。公司及早确定保供方案,第一时间启动供热。

刘关新是昌吉热力公司副总经理,负责生产技术和生产运营。就像他的名字一样,供暖期最“关心”的是千家万户的冷暖。

刘关新介绍,今年,昌吉市政府正式将法定供暖日调整为10月5日,要求供热企业全力做好供热服务,提高供热质量,让供热服务水平提升一个台阶,提升用户满意度。

昌吉热力公司及早计划、及早准备,9月中旬开始向主网、用户管网、供暖楼栋采暖系统注水保压。同时,对隔压站、换热站及供热系统进行了多次冷态调试和试运行。10月1日,供热管网开始升温,经过5天的带负荷试运行,保证了10月5日正式供热,使用户提前感受到了温暖。

为了打赢冬季供暖攻坚战,昌吉热力公司成立领导小组,健全联动机制,细化优化供热方案和各项应急预案;加强供热运行调度,科学调度预警,精准做好用热量、用热负荷趋势分析;强化重点区域、重点部位供热安全隐患排查和运行维护,打好“组合拳”,持续提升供热质量和服务水平。

昌吉热力公司将今年作为“供热服务提升年”,公司总经理亲自对供热运行提出要求,由主管生产技术的副总经理、总工程师、生产技术部长和生产运行部长负责,实行片区跟踪服务,对供热中出现的临时性故障,供热不达标和热障,及时进行现场勘查,纳入日常工作定期回访,将检查发现的问题进行汇总,通过召开专题会集中攻关,使问题及时得到解决,最大限度满足用户取暖需求。

为了给用户营造温暖的“小窝”,昌吉热力公司上下合力,众志成城。“供热可是一项耗时费力的系统性工程,每年我们都是倾公司全力保障,一部分员工吃住在公司和换热站,来保障正常供暖。”刘关新说。

连日来,记者在采访中看到:在公司中央调度室里,工作人员随时关注供热动态,进行精细化调节和控制;在公司客服中心,工作人员24小时接听市民电话,力争解决每一个问题;在大街小巷上,保运人员认真巡视热力管网,确保运行正常;小区内,分公司、换热站工作人员登门嘘寒问暖,用周到的细致的服务保障居民温暖过冬。

今冬采暖“已发货”,请查收。昌吉热力公司200余名职工在寒冷中坚守岗位,迎战极端天气,全力保障供热管网运行安全,守好供热“生命线”,守稳城市“民生线”。

“我主要负责供热调度。从目前情况看,今年供热质量应该说往年上了一个台阶。”公司生产技术部副部长赵迎春自信地说。

攻坚克难,保供一直在路上

赵迎春的“底气”缘于公司的未雨绸缪,“兵马未动粮草先行”。

其实,战斗早已在上个采暖期结束时打响。每年供暖一结束,昌吉热力公司兵不卸甲,马不解鞍,枕戈待旦,投入到“冬病夏治”备战之中。

刘关新告诉记者,公司及早计划,4月20日一停暖,公司领导就带着生产技术、运营管理部门人员深入分公司基层单位进行调研,对用户反映老旧小区冬季温度不达标的问题、供热设施存在能效低、供热安全隐患以及冬季发生的故障进行分析,编制“冬病夏治”维修技改项目计划,并制定了具体的组织实施方案。

公司投资约1000万元,对供热管网进行了细致排查,修复漏水点160处,更换腐蚀严重的管道共计4300米,对换热站的热水器、循环泵、补水泵等关键设备进行了全面检修保养,更换换热器33台,维修、更换循环泵13台,确保设备运行状态良好。在自动化控制系统优化方面,新增温度、压力传感设备25台,优化了控制算法,使供热系统更加智能化、精准化,有效提高了供热质量和能源利用效率。

同时,针对老旧楼房采暖系统老化、暖气片传热效率低、墙体不保温、窗户不密封导致冬季室内温度低等问题,昌吉热力公司坚持供热企业和用户双向而行,积极做好老旧小区用户室内暖气更新改造的思想工作。公司充分发挥专业特长,积极主动地为用户免费绘制了100多栋不热楼房采暖系统的改造施工图纸,希望通过用户积极响应,街道社区和物业公司协调配合,全力助推不热楼房的改造工作,从根本上解决老旧小区暖气不热的难题。

特别值得一提的是,昌吉热力公司开展了员工培训,实行“三进”服务机制,即收费员进小区、片区经理进社区、公司副总经理进街道,加强与街道社区的沟通,收集用户意见建议,协调解决供暖难题,督促检查供热工作,确保问题得到及时有效处理。

特事特办,不让一栋楼房“失温”

今年11月,昌吉州供销社南楼用户反复向城市管理局12345平台、昌吉热力客服投诉不热问题,经昌吉热力三分公司、昌吉市城市管理局多次安排人员入户测温发现,用户室



内温度确实存在偏低现象,个别用户客厅、小卧室温度仅有16摄氏度。

经查,今年夏季老旧小区改造中,施工人员将昌吉州供销社南楼原2个进户(一单元二单元一个,三单元一个)改为1个进户,地下室主管管径由原来的DN65改为DN100,楼外主管DN150,在进入地下室前有12米左右的DN65管道没有改,进户阀门为DN50管径,进入地下室后变径为DN100,造成“卡脖子”现象,流量不足。昌吉热力公司在今年夏季改造过程中与施工单位多次协调,对方均以图纸设计为由拒绝整改。

用户室内立管回水不畅是造成不热的主要原因之一,公司总经理金正武高度重视,本着急用户所急,“人民热力为人民,服务热力为多”的服务宗旨,立即安排公司专业技术人员现场查看,拿出解决方案。

供销社南楼建成年代较早,室内系统上供下回,入户管道管径过细,整体楼栋没有做外墙保温。用户私改暖气系统,有多个用户私自改为地暖,破坏了原采暖系统的设计。

“特事特办,不能让一栋楼房‘掉队’。”公司总经理金正武果断决策,公司出资更换水管,该加装增压泵的加装,电费由公司承担。为解决该楼用户的冬季采暖问题,昌吉热力公司在已部分更换热水管的基础上,又采取在管沟内加装增压泵等多项措施,解决了暖气不热的问题。昌吉热力公司为此承担了所有的改造费用和运行成本。

12月19日,公司副总经理刘关新、副总经理陈军带领生产技术部员工吴珍、安全办员工张锋对昌吉州供销社南楼不热问题进行了回访,一单元101用户室内温度最高可达23.1摄氏度,用户表示非常满意。

12月24日上午11时,记者来到昌吉州供销社南楼一单元101用户朱新海家实地查看,他指着墙上的温度计说:“现在室内温度22.8摄氏度,我非常满意。”

闻讯赶来的11号换热站站长杨云、保运员赵斌插话说:“我们两个负责3个换热站,供热面积20多万平方米。只要用户打电话,我们就要赶往用户家中,一对一解决不同的供热问题。供暖前期工作量会多一点,一天可能解决十几到二十户用户供热问题,等系统运行平稳之后,工作量就相应地减少了。”

公司副总经理谭翠花提供的一份《第一批不热楼房情况说明》,其中有实景照片,有不热问题,有原因分析,有应对措施,堪称是一张保供热“路线图”“施工图”。

11月,公司总经理金正武组织有关部门和技术人员,对用户投诉和实际测温不热楼房进行现场勘查和复测,召开专题研讨会逐个进行讨论和研究,对采取措施可以缓解或解决的立即进行处理。针对乌伊东路口合楼、延安南路泰安商业楼、昌吉市第十二小学、昌吉州第四中学等存在的供热问题,通过提升供水温度、加装管道泵及局部管网技改等措施加以解决。对建成年限超过30年、室内采暖系统老旧、管径偏细、循环不畅、私改严重、大部分楼房未做外墙保温等问题,待停暖后列入清单进行处理。

“当然,采取临时性增压增温等措施,缓解了暖气不热问题,这只是权宜之计,不能从根本上解决问题。还是要通过楼房供暖系统改造、墙体节能保温改造彻底解决楼房不热难题。这涉及资金和操作等问题,仅靠供热企业力不从心,需要政府主管部门、街道社区和物业公司共同努力,形成合力,才能解决这个‘老大难’问题。”刘关新说。

采访中,公司总工程师孙德江提供了一组数据,截至目前,为了保供,公司比往年同期增加热量20万吉焦,增加成本470万元。

直击一线,他们用心为冬天增温

每年入冬前,昌吉热力公司全体进入忙碌状态,大家每天都穿梭在供热设备和管网旁,走家入户了解住户供热需求,及时解决设备问题,为供暖期做着最后的准备。

岁月静好,温暖相伴。当人们坐在暖和的房子里工作生活,这是多么惬意的事儿啊。然而,岁月静好,来自于有人替我们负重前行。

东邻头屯河的八分公司是昌吉热力公司最偏远的供热基层单位,经理韩玉文从昌吉热力公司成立一直干到现在,已经58岁的他,对失去的青春年华没有丝毫悔意。“我对昌吉热力公司有感情,搞好服务,让用户房子暖和就是我的初心和使命。”韩玉文说。

八分公司供热辖区老旧小区楼房多,破产企业多,下岗职工和务工人员多,收取采暖费难度大,分公司22名员工中,收费员就占11人。

苦干不苦熬,苦中有作为。多年来,韩玉文带领员工以滴水穿石的精神,锲而不舍地努力做好供热工作。

每天一上班,韩玉文先到各换热站巡查,然后回到办公室计划一天的工作。他的手机24小时开机,有时,正在家吃着饭,热网出现问题,他放下碗筷,就往分公司赶。今年第一次寒潮天气来临,当天晚上10点,在家准备休息的韩玉文放心不下,冒雪来到辖区全面巡查了一遍,检查户外压力表、流量计等,确保正常供热,回到家已经凌晨两点。

毛纺厂小区大多数楼房修建于上世纪八九十年代,整体外墙未做保温处理,室内系统存在问题,管径小,年久失修,导致

个别用户室内温度低。每年,韩玉文都带领员工到用户家里测温、排障。仅2022年到2023年,就完成了森林大地小区全部用户家里的过滤网冲洗、温控阀门拆除工作。

物探队小设备高层建成至今已20多年,2022年冬天,一用户反映家里暖气不热,韩玉文带人到他家进行检查,发现是温控阀影响了过水量,水流速小,通过拆除温控阀,安装短管,室内温度明显提升,用户很满意。该用户后来在其单位宣传,消除大家对供热企业的误解和偏见,支持热力公司对供热系统进行改造提升。

2023年2月,是去年冬天最冷的一个月,森林大地小区西院二次管网爆裂,韩玉文立即集中力量,快速抢修。他们不惧寒冷,挖开埋在地下下的直管,进行更换。从中午忙到下午,终于恢复了正常供热。

韩玉文特别注重工作中的细节,为了防止入户时影响住家中卫生,细心的韩玉文叮嘱员工随身准备一次性鞋套。因为随身的工具包里面有扳手、钳子、螺丝刀等工具,整个工具包粗略估计有六七斤重,碰到没有电梯的老小区,无论是入户维修还是开关阀门,都得背着工具包一层层地爬楼梯。

工作中,故意找茬的用户很少,但也会碰到脾气不好的,这时,韩玉文就耐心地为用户解释,一遍不行就两遍。韩玉文常说:“上门还是以解决问题为主,坚决不能带着情绪工作。有些事,咱得懂得换位思考,暖气不热或者管道漏水,用户肯定着急,我们要理解。”供暖初期,有的用户通过电话咨询就能自主完成排气,有的必须上门服务。无论是哪种方式,韩玉文都是第一时间解决用户诉求,为用户供暖提供及时保障。

韩玉文在做好自己本职工作的同时,还甘当一名供暖志愿者,走街串巷为用户答疑解惑,把自己过硬的供暖知识和解决办法分享给广大用户,对需要进一步提供服务的用户,他还详细做好登记,安排好上班时间,群众对韩玉文的服务精神赞不绝口。

八分公司8名保运员每个人要管理2至3个换热站,每天早上班后先详细巡检管网,查看供水压力和温度。出现管网漏水,站内设备故障等问题立即报告,由分公司组织全体员工进行突击,下午下班前,他们把当天的调整、异常都统计下来,记录在专门的供热记录本上,供以后工作备份参考,工作繁琐又辛苦。早出晚归错过饭点,只为家家温暖。他们每天早上8时出门,深夜回家是冬天的工作常态。因为开阀需要用家中留人,使得有漏水的地方能及时发现,但用户也要上班,有的用户深夜才下班,所以保运员每天都要很早出门,工作到半夜才回到家。

韩玉文工作二十多年来,见证了供暖行业的变化。过去,绿色供热、智慧供热这些名词想都不敢想。“刚工作那会儿,都是烧锅炉,工人推车烧煤,锅炉水直供居民家中,没有环保设施。那时候的锅炉工干完活全身上下都是黑的。后来换热站出现了,公司实施了自动化改造,热源通过换热站输送到用户家中,它可以连续运行,24小时不间断地为用户提供热量。再看看现在,已经智能化操作了。以前换热站每个管道阀门都需要自己拧,还不好控制。现在用电脑远程就可以操作,实现了智慧供热、按需供热,方便又高效。”韩玉文对供暖方式的巨大变化深有体会,作为一名老热力人,他更对企业发展充满信心。

我爱我“家”,让幸福更有温度

在以男性为主的供热企业,张建霞“巾帼不让须眉”,从收费员到被提拔为四分公司副经理,她见证了昌吉热力公司一段历程,女性员工也成为供热行业一道亮丽的风景线。

初见面,张建霞给记者留下憨厚朴实的印象,她2015年到一分公司当收费员,干的就是10年。张建霞负责州公安局、邮局家属院等片区收费。当时,邮局家属院不少房子出租,经常换住户,收费比较麻烦,她早出晚归,有事没事跟用户打声招呼,时不时打个电话、发条信息与用户沟通交流,过年过节,她送去温馨的祝福和问候,精诚所至,金石为开,用户被她的敬业精神和关心所打动,想方设法将拖欠的暖气费交上去。

张建霞的丈夫从事修路工程,当初她到昌吉热力公司应聘收费员时,丈夫感到很惊讶:“我施工有不少拖欠资金收不回来,你不帮我就算了,现在还要外出替人家收暖气费?”张建霞认为一个女人应该有自己的事儿干,不想跟丈夫守那“一方三分地”。

女儿上高中时,生活的保障尤为重要。张建霞克服困难,妥善处理工作和家庭的矛盾,确保“双赢”。最终,女儿以优异成绩考上大学,目前在读研究生。

现在,张建霞家里经济条件不错。记者问:“没有想过离开昌吉热力公司吗?”“我想一直干到退休,因为我感觉在昌吉热力公司干有一种成就感,心里踏实。”张建霞笑着说。

一分公司2号站保运员喀哈尔·买买提是昌吉热力公司的“明星”,他说着一口流利的国家通用语言,在供暖工作上干得风生水起。

记者在昌吉热力公司一分公司办公室见到喀哈尔·买买

提时,他刚从亚心花园小区4号楼二单元502室用户家里忙完出来,用户家的钢板式暖气包上有一个沙眼,漏水漏水,喀哈尔·买买提到建材店买了2个卡子,将沙眼堵上了,计划等停暖后再换暖气包。

喀哈尔·买买提今年57岁,是一名退伍军人,也是一名共产党员,先后在昌吉市保安服务公司、昌吉市公安局看守所工作,2012年调到昌吉热力公司,分配到公司保卫科、热源厂保运队(现在的抢修队)工作。后来,他找到公司领导,要求到一线工作。“家里上有老下有小,经济比较紧张,就想到一线上班,这样工资高一点。”喀哈尔·买买提坦诚地说。

在一分公司49、13和9号供热站,喀哈尔·买买提利用在保运队学到的水暖技能,开始从事维修工作。后来,分公司让他负责2号换热站的保运工作,这一干就是7年。

保运员负责巡查检修、入户服务等工作,工作繁杂又辛苦。特别是过年过节,用户求助的电话不断,喀哈尔·买买提苦中作乐,用辛勤的汗水和付出赢得了片区用户的好评。

后来,分公司调整喀哈尔·买买提负责2号换热站,这个区域大多数是修建于上世纪八九十年代的楼房,因为设计、安装和施工等原因,供热故障频出,忙得他团团转。“上上下下都跑了检查了,供热也正常,个别用户家里确实不热。一些小管子切开一看,因为年久失修,污垢都堵死了。”喀哈尔·买买提让记者看他拍的照片。

2023年冬季,亚心花园小区4号楼一单元502室地下室管子不过水,用户埋怨热力公司供暖不行,喀哈尔·买买提说:“如果公司供暖不行,为啥其他用户家里都热呢?管道就像老人,器官老化了,你不保养,暖气能热吗?”喀哈尔·买买提将细的老化管子换成粗一点的新管,房子一下子热了。

在工作中,类似这样的事儿,喀哈尔·买买提经常遇到,他不急不怒,耐心细致解说,想方设法排除故障,保障用户正常使用。

工商银行家属院2号楼三单元右手一到六楼有的房子不住人,关停了暖气,有的私改暖气管道,导致用户家里暖气不热。喀哈尔·买买提在二楼用户家用水冲洗管道,上面的用户房子热了,一二楼房子不热。喀哈尔·买买提给暖气放水,放了很长时间暖气包不热,经细致检查发现管子接反了,应该是上供下回,接成了下供上回,这样容易憋气,他将头伸进去,将气排掉,“扑哧”一下,一股子气排出来后,暖气热了。喀哈尔·买买提还给用户的儿女打电话,叮嘱夏天给暖气管子调个头,再装一个跑风,冬天房子就暖和了。用户感激地要给公司写感谢信,被喀哈尔·买买提婉言谢绝了。

2023年采暖期,因为昌吉州茶畜公司22号楼二单元201室卫生间暖气不热,喀哈尔·买买提找社区和物业公司协调,帮助用户排除了故障,用户为表示感谢,给昌吉热力公司写了一封感谢信,后来,昌吉电视台记者前去用户家里采访,用户直呼没有想到“惊动”了新闻媒体。喀哈尔·买买提认为这是应尽的职责,不想让用户为此大费周折。

12月22日晚,物业公司10号楼三单元401室卫生间过墙管腐蚀漏水,水漏到了二楼,这是一个空房子,没有住人。喀哈尔·买买提赶过去查看,他不想关掉整栋楼的阀门,担心楼上用户家的老人受冻,就到地下室去关闭阀门,但是,阀门已经生锈,拧不动。经请示分公司经理,考虑水太大了,只好关掉了总阀门。后来,联系到了401室用户,用户说由他找人维修……

正采访时,公司中央控制调度室打来电话,说要给2号站一网泵调整频率调到48……“好,我马上赶过去。”喀哈尔·买买提挂掉电话,急匆匆出去了。

抢险维修,他们冲在第一线

抢修队是公司“火线突击队”,哪里有险情就出现在哪里,哪里发生事故,就决战在哪里。面对一次次险情,他们无所畏惧,凭着高超的业务技能,召之即来,来之能战,战之能胜,一切尽在掌控之中。

记者准备采访队员杨建龙时,随同采访的公司行政职员肖娅洁有些为难。她说:“抢修队昨天晚上忙了一夜,现在正在家里睡觉呢,实在不忍心叫醒他们。”肖娅洁把杨建龙的手机号码说给记者,让记者方便的时候再采访。

12月25日中午,杨建龙通过微信给记者发来信息。他今年36岁,2006年大学毕业就到昌吉热力公司工作。他选择热力公司的原因很简单,因为专业相符,进入公司后在热源中心工作。后来,杨建龙要求进公司抢修队,他认为,进抢修队能接触更多专业性强的知识技能,通过不断学习、实践并验证内心疑问,不断提高操作技能。

杨建龙介绍,供暖初始阶段比较忙,供热管网开始运行,有各种小问题需要处理,比如检查管道集气、管网、伸缩器、阀门等。抢修工作的范围很广,主要是公司供热辖区各条路主网和主网分支的突发性故障的检查消除和处理,并且需要在保证时间的前提下保质保量地完成任务。杨建龙印象最深刻的是北京路和乌伊路路口的管网泄漏抢修,这两条路是昌吉市区内车辆通行的主要道路之一,必须第一时间完成任务并恢复供暖。当时,主管网供水侧腐蚀漏水,抢修队紧急作业,冒着严寒施工,不少人因此感冒,工作结束后躺进宿舍睡觉。

冬季供热涉及千家万户、群众冷暖。为应对极端天气,昌吉热力公司33名应急抢修队员、100余名保运员加大供热设施隐患排查力度,对室外裸露的管道、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,他们还做好临时停水、停电的应急预案,做到未雨绸缪。

今年,抢修队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,保证如同供暖“动脉”的管网将滚烫热源输送到千家万户。

迎战寒潮低温天气,用心守护万家温暖。昌吉热力公司秉承“精心供热 用心服务”的理念,将温暖送至千家万户,在此,向一年又一年坚守在供热第一线可亲可爱的昌吉热力人致敬,致敬你们默默的奉献,致敬你们温暖的守护,致敬你们在每一个严冬向辖区用户送去温暖。