

惠天热电致歉 今日启用新热源 承诺9时30分起所有用户室温达标

2020年12月28日以来,沈阳供热遭遇极寒天气考验,供热诉求量明显上升,其中44%涉及惠天热电公司。沈阳市要求惠天热电公司加大整改力度,加强对客服维修人员培训管理。今日8时,惠天热电将启动新热源,确保9时30分起所有用户室温达标。

不达标换热站 由八九十座降至五座

昨天下午2时,本报记者来到沈阳市智慧供热监管预警指挥调度平台,工作人员正通过显示屏上的各项参数对各供热单位进行实时监控,及时发现并解决供热问题。

记者注意到,在显示屏右侧显示换热站供热情况的区域,大部分换热站的供回水温度都处于达标状态,但仍有个别换热站以未达标的红色呈现在大屏幕上。

主管供热工作的沈阳市公用事业发展中心党委书记黄殿忠介绍:“在之前的严寒期,不达标的换热站数量最多曾达到八九十座,到今天早晨,不达标换热站数量已经降低至5座。”

黄殿忠补充,经过核实,这5座中有的换热站由于传感器有误差,存在明明入户检查室温已经达标,却显示为不达标的情况。通过不达标换热站数量和供热诉求量两方面的下降,可以看出沈阳近日供热情况有所好转。

要求惠天加大整改力度 其他供热单位引以为鉴

黄殿忠称,供暖初期到去年12月底,沈阳市供热诉求呈逐渐下降趋势,但从12月28日以来,诉求量明显上升,尤其在1月1日至7日,供热诉求量达到4027件,其中1771件涉及惠天热电公司,占全市诉求量的44%,诉求问题主要集中在温度不达标、客服人员服务态度不好等问题。

为解决惠天公司存在的问题,沈阳市政府主要领导亲自组织研究,主管领导坐镇指挥,亲自调度盛京能源所属惠天热电公司的供热工作,实地检查运行情况,组织市国资委、盛京能源集团、沈海热电厂研究解决增加供热热量等

惠天热电致歉 今日8时启用新热源

“近期,惠天公司用户投诉量较大,主要原因是持续极寒天气下,热量不足导致沈海热网运行参数偏低,供暖效果差,加之个别职工服务态度不好,百姓反响强烈。对此,我们深表歉意。”

“我们将认真吸取教训,举一反三,坚决杜绝类似事情再次发生,全力做好疫情和极端天气期间的供暖保障工作,确保供热质量持续改善、稳步提升,保证人民群众温暖过冬。”

昨日,惠天热电公司通过本报向用户致歉,并公布了整改措施,包括租用锅炉、增强服务、排查隐患等。

新热源今日8时启用 9时30分可送热入户

惠天热电公司副总经理宋颀在接受本报采访时解释,今年,惠天热电供热量较去年有一定幅度下降,在面对极寒天气时,整个沈海热网的供热量没有得到保证,这是造成12月28日起用户投诉量比较多的主要原因。“室温不达标就是我们的责任,我们会不遗余力地去解决问题,如果有其他原因,我们也会帮助老百姓解决,最终目的就是让老百姓家里都热乎起来。”宋颀说。

在问题发生后,尽最大努力提高供热量是最重要的整改措施之一。宋颀称,惠天热电现已租用沈海电厂210兆瓦电调峰锅炉,将弥补沈海热网热量缺口。“该热源将在1月14日早8时启动,这个锅炉是一个电蓄热锅炉,升温非常快,预计上午9时30分居民就可以感受到温暖,所有用户

问题。

1月8日,沈阳市房产局下发了《关于沈阳惠天热电股份有限公司供热问题处理情况的通报》,对惠天热电公司给予了处理,要求惠天热电公司立即加大整改力度,吸取教训,尽快解决供热不达标、服务质量差等问题。同时,要求其他供热单位引以为鉴,加强供热设备设施的维修保养和安全隐患排查,完善供热应急抢修预案,确保供热安全稳定运行。

供热保障工作专班 进驻惠天热电公司

黄殿忠称,沈阳市房产局已成立供热保障工作专班,进驻惠天热电公司,实时跟踪检查惠天热电公司热源厂、换热站的供热情况,针对百姓诉求,帮助企业分析研判、督促解决供热工作中存在的各类问题。

智慧监管平台 24小时动态监测

同时,沈阳市房产局通过智慧供热监管平台,24小时动态监测全市供热企业热源厂、换热站的运行参数和用户室温情况,对诉求量大或热源厂(换热站)供热参数不达标的供热企业采取约谈、通报和媒体曝光等手段,加强对供热企业的监督管理。

与执法局联合执法 对不达标企业予以处罚

此外,沈阳市房产局与市执法局建立了联合执法工作机制,沈阳市房产局每天把不达标的换热站信息转给执法局,执法局将会同区供热管理部门,到不达标供热企业进行现场取证,对24小时以上供热参数不达标的企业予以处罚,确保供热达标。

室温全部可以达标。”

诉求电话24小时畅通 对把山、把顶用户点对点服务

宋颀称,之前由于诉求量太大,存在客服人员态度不好的问题。惠天热电公司将增强服务意识,畅通诉求渠道。进一步加强对客服维修人员的培训教育和管理,严格窗口服务纪律。

“保证诉求电话和保修电话24小时畅通,随时有保修,随时可以得到回应,维修人员也要及时解决居民问题,让居民满意。”宋颀说。

此外,惠天热电还将抽调精干力量,在做好防疫工作的前提下,进驻所站、社区帮助生产一线做好用户接待工作,确保用户诉求及时受理、妥善处置。对把山、把顶的低温用户,实行点对点服务,确保用户室温达标。

对设备、管网 进行地毯式隐患排查

在设备、管网巡检方面,惠天热电公司将将对设备、管网进行地毯式隐患排查,发现问题及时处理,尤其对热源的关键部位进行重点巡查和维护,确保设备安全高效运转。加强抢修队伍力量,尽最大努力减少抢修对供热运行的影响,避免大面积停热事件发生,保证系统稳定运行。并调配高卡值优质煤炭,保证锅炉出力,提高自有热源供热量;做好源网的平衡调节,提高供热运行参数,用最短的时间保证用户室温达标。



昨日,在沈阳惠天热电一处热源厂,工作人员通过锅炉观察口,观察煤炭燃烧情况。

辽沈晚报记者 查金辉 摄

焦点问答

问:新启动一个热源锅炉就能保证所有用户室温都达标吗?

宋颀:新启用的锅炉供热区域覆盖大东、沈河、和平这三个区域,但目前,惠天热电公司各调峰热源、各区域热源厂全部处于满负荷运行状态,哪怕在最近两天气温升高的情况下,也没有降低负荷,就是为了利用天气转暖的情况下,对居民家里进行一个蓄热,以更好地应对下一波寒

流。所以,我们可以保证所有用户都可以实现室温达标。

问:春节前若再遇寒流,还会出现大面积不达标情况吗?

宋颀:其实到现在(13日15时),惠天热电公司用户室温达标比例已经达到95%以上,14日新热源启用后,不但可以更好地应对14日晚上即将到来的寒流,哪怕春节前再遇寒流也依然可以应对。

相关新闻

五里河分公司今日停炉检修 停炉期间室温仍可达标

昨天,记者在采访时了解到,惠天热电五里河分公司将在今天停炉检修,但该公司客服主任赵正泽称,今日该公司将加大燃气锅炉的供热量,使居民室温达到18度以上。

惠天热电五里河分公司供热面积约200万平方米,覆盖周边2万户居民。之前的极寒天气期间,供热诉求量也明显上升。常规情况下,该公司每天的供热诉求数量大约在10-15件,但之前的极寒天气期间,尽管热源供应已经达到100%,诉求量最高仍超过了100

件。面对这种大量室温不达标的情况,该公司紧急加装了一个管道泵,使供热情况得以好转,近两日,该公司诉求量已经下降到与常规情况持平。

赵正泽称,之所以要停炉检修,是为了清理脱硫塔内的残渣和废弃物,这些残渣和废弃物若不及时清理,将影响供热量。而选择在今日进行停炉清理,也是因为考虑到利用天气转暖的2到3天,对居民家进行一个蓄热的过程,哪怕停炉也可以保证室温达标。

2020-2021年采暖期 市、区供热管理部门公开服务电话

单位	公开服务电话
市供热管理部门	22902288(白天) 22966613(夜间)
和平区供热管理部门	83303030(24小时) 83303029(白天)
沈河区供热管理部门	24842123(24小时) 24849580(白天)
铁西区供热管理部门	25643555(24小时) 25851140(白天)
皇姑区供热管理部门	86237995(24小时) 86235350(白天)
大东区供热管理部门	24311965(24小时) 24351140(白天)
浑南区供热管理部门	23770024(24小时) 24226548(白天)
于洪区供热管理部门	85833821(24小时) 85833825(白天)
沈北新区供热管理部门	89863084(24小时) 89605156(白天)
苏家屯区供热管理部门	89131401(24小时) 29816450(白天)
经济技术开发区供热管理部门	25373121(24小时) 25812310(白天)
辽中区供热管理部门	87807007(24小时)
新民市供热管理部门	62378522(24小时)
康平县供热管理部门	87331857(24小时)
法库县供热管理部门	87115857(24小时)

辽沈晚报记者 张阿春