

供暖首日，温暖如约而至

记者实地探访，带您体验“烟台温度”

在市民的期盼中，温暖如约而至。11月16日是烟台市供暖首日，供暖效果好不好？居民家里暖不暖？供暖问题能否得到及时解决？笔者走进烟台500供热有限公司首站、二级换热站和居民家中，探访供暖情况，带您感受“烟台温度”。

探首站：3台机组全力投运

11月16日清晨6点，500供热有限公司供热集控中心里灯火通明。这个时间点，大多数市民还在睡梦中，而这里的“供热人”却早已开始了他们一天的工作。

供热集控中心是保障所辖区域供热管网高效运转的“中枢神经”，这里可实时监控主管网及换热站的运行情况。一进门，笔者就感受到一种紧张而有序的工作氛围，大屏幕上管网运行情况一览无余，调度员们正在密切关注着主管网压力、温度变化情况。目前3台机组、10台加热器已经投运，将热量源源不断送到居民家中。

“现在主管网的供水温度75℃，回水温度43℃，二级管网的供水温度目前在45℃左右，回水温度在34℃左右。这个温度之下，绝大部分居民家中温度已达标。”500供热有限公司副总经理焦爱明告诉笔者，目前管网温度还在稳步提升，居民家中也会越来越温暖。该公司工作人员24小时轮流值守，实时监测全网运行状况。

探储煤：库存量达31万吨

来到烟台500供热有限公司首站旁的储煤场内，笔者看到，燃煤堆成一座连绵的“小山”，挖掘机、翻斗车轰隆作响，一派忙碌。推煤机、输煤皮带正在将煤炭送往锅炉间。

笔者了解到，500供热有限公司利用烟台发电厂热源，提供供热负荷。近来煤价高企，供暖企业面临严峻考验，为保障民生、保障今年正常供暖，烟台发电厂积极响应政府号召，克服重重困难，全力以赴保障热电机组的燃煤供应，当天发电厂库存量已达31万吨，且还在按照计划积极采购。

供暖是直接关系群众冷暖的一件大事，是民生工程，更是一项民心工程。除了做好燃煤储备之外，500供热有限公司也已经将设备调试到最好状态。今年，该公司投入4000万元对热网及供热设备进行大修和技术改造，完成主管网、二级网技改项目1600项，重点对腐蚀较严重的管线、已接近使用年限的阀门和补偿器进行了更换，对换热站老旧设备进行了升级。另外，该公司还配合烟台市老旧小区改造，完成西花园、石沟屯等片区约3.3公里老旧管道改造更换，及时消除管网、设备缺陷，提高供暖设备的健康水平。

探二级站：24小时全员待命

供暖首日，500供热有限公司四公司惠安班组一早就忙起来了。他们分赴



500供热有限公司4号首站



居民赵庆奎展示家中温度：24.3℃

辖区11个二级换热站巡检设备，确保管网稳步升温、机组运行良好。在惠安1#换热站，工作人员王栋磊正紧盯PLC控制柜并进行分析记录，上面显示着二级网的水温、流量、压力、阀门开度等各项参数。笔者看到，该供暖区域二级网供水温度46℃，回水温度37.5℃。

供热服务起自供热首站，通往百姓家，中间一个重要的环节就是二级换热站。笔者了解到，500供热有限公司下设5个区域公司16个区域班组，管辖326个换热站。供暖初期是供热问题的高发期，供热分公司的所有工作人员将24小时随时待命，确保今冬供暖安全平稳运行。

16日凌晨5点，天还一片漆黑，惠安班夜班工作人员在巡检时发现，小东乔换热站的压力值低于平均值，便立刻组织班组人员进行查漏，最终发现世裕路18号楼附近的一处管道有一处漏点。不到8点钟，工作人员们抢修完毕，暖流涌入居民家中。

“我们班组辖区并网面积150万平方米，实供面积110万平方米。我们已经上紧发条，开启了‘5+2’‘白+黑’的‘战备状态’。”王栋磊介绍，惠安班组平均每天要上门服务80次，组员们要频繁下井、巡网，维持换热站平衡调整及消缺，让千家万户温暖过冬。

笔者了解到，为保障今冬供暖工作，500供热有限公司提前着手准备，9月15日开始对主管网进行注水试压，10月31日所有具备条件的换热站及小区试压工作已全部完成。11月1日开始进行温态调试，11月10日已启动低温运行，目前主管网及各换热站均运行正常。此外，500供热有限公司会根据天气变化及时调整供热量和供水温度，保证满足广大用户需求。

探居民：家中温度达到24℃

供暖首日，居民家中温度如何呢？笔者来到市民家中“探暖”。来到芝罘区世秀新区小区世平路82号的李成恩家，一推门，一股暖流扑面而来。“我对供暖效果很满意，平时在家穿秋衣一点都不冷。”李成恩笑呵呵地指着家里的温度计给笔者看，上面显示的温度为23℃。

来到世裕路3号的赵庆奎家中，他也是竖起了大拇指，“很暖和，提前好几天就供上暖了，你看温度都到24℃了。”他笑着说。

笔者了解到，500供热有限公司承担着芝罘区、莱山区、福山区部分区域的供热任务，今年新增并网面积106万平

方米，总并网面积3400万平方米，实际供热面积2300万平方米。

500供热有限公司积极配合上供下回老旧供暖系统用户进行分户改造。华茂、毓秀等小区的室内暖气都是上供下回的老系统，有的使用年限达30年，出现不同程度的老化堵塞现象，不仅存在安全隐患，极易发生暖气漏水现象，造成用户损失，更会因管道堵塞导致热水循环速度减慢，大大影响室内温度，导致供暖效果很差。近几年来，500供热有限公司积极配合用户进行分户改造，每年完成分户改造近1000户，改善了供暖效果。

探服务：网格员紧密联系用户

“请问您的地址是？我们立刻安排检修人员上门检查”“用户是不能私自放水的”“暖气片半边热半边不热一般是气堵造成的”……在500供热有限公司客户服务中心，工作人员们都在忙着接听用户来电，耐心解答各类咨询。笔者了解到，500供热有限公司向用户公开服务电话，做到24小时值班值守，及时解决居民群众各类供暖问题。广大用热用户如遇到供暖相关问题可拨打服务热线6666500咨询解决。

为更好提升服务质量和水平，500供热有限公司还深入开展网格化服务工作，将供热区域划分为16个大网格和175个小网格，配足配齐网格员，建立了客户中心、分公司、班组、网格员四级联动机制。该公司在每个供热小区和单元完成了网格员公示牌张贴，联合社区党群服务中心，积极加入社区网格群、楼长微信群，确保用户出现供暖问题能第一时间联系到。

供暖小贴士

1. 供热系统中的水能不能放出使用？

答：用户私自放水会破坏供热系统稳定的水力工况，产生倒空现象，使空气进入系统形成气阻，导致局部甚至大部分用户散热器出现不热现象，且供热系统中的水是经过化学处理过的，若误食、误用会对身体造成不良影响。

2. 哪些行为会导致暖气不热？

答：(1)气堵或异物堵塞等原因会导致暖气片前端热、末端不热，有的暖气片热、有的暖气片不热的现象。这时候可以打开暖气片后部的手动放气阀排气或者打开位于系统最高点(顶层的)的排气阀排气。

(2)自己加装、改动暖气片会影响供暖效果。可能会因为安装不规范、位置不合理，造成暖气气堵。

(3)将暖气水作为生活用水会导致整个区域不热。

(4)供热设施使用时间过长，会造成内部腐蚀、结垢、堵塞严重，影响散热效果。

(5)遮挡散热器，影响散热效果。装修时暖气片不能包装，且暖气片四周不能堆放杂物，不要在暖气片上烘烤衣物。

(6)暖气片质量差影响散热效果。早期集中供热用户家中安装的均是老式钢串片，有些用户购买暖气片追求美观，忽略了暖气片的实用性。由于这些暖气片受热不均，导热性能差，又容易造成堵塞，供热效果非常不好，建议用户更换导热性能好的暖气片。

各分公司电话

供热一公司：6648842

锦绣班：2157961

新桥班：6838770

工业园班：6831913

凤凰台班：6521637

供热二公司：6661549

黄山班：6655564

毓秀班：6261549

通伸班：6661321

华茂班：6616084

供热三公司：6614723

进德班：6625945

航院班：6614833

后七乔班：6886057

前七乔班：6883557

供热四公司：6668165

惠安班：6651274

曲家班：2157963

上尧班：2157965

福山分公司：2129500

注意：开发单位尚未将供热设施交接给500供热有限公司的小区，用户应拨打开发单位或物业维修电话。

(张孙小娱 丛洁)



储煤场内一派忙碌