

“五大格局”再升级 集中供热暖绿城

本报记者 聂春洁 通讯员 胡利华

春风送暖，万物复苏。

在2015—2016采暖季，郑州经历了罕见的持续低温天气，成功举办上合峰会，“蓝天工程”万众瞩目，西区回归重任在肩，《郑州市城市供热与用热管理办法》（以下简称《办法》）出台，集中供热有法可依。郑州市热力总公司在市委、市政府的正确领导与支持下，勇于创新，锐意进取，持续推进“大热源、大联网、大客服、大调度、大维护”五大供热格局扩容升级，用优质的供热质量服务民生、保障民生，经受住了供热初期突发大雪气温骤降和严寒期持续低温天气的严峻考验，圆满完成了上合会议和省市重点项目的供热保障任务，向党和政府、向广大热用户交出了一份满意的答卷。



热力总公司荣获上合会议优秀服务保障单位奖

绿城冬天有暖有蓝天 『大热源』再升级

2015冬季供暖开始之际，我国北方迎来新一轮的雾霾天气，让很多郑州人忧心忡忡。事实证明，供暖正式开始后，绿城并没有随之出现“供暖性雾霾”。

为什么会有如此大的转变？答案是郑州强力实施“引热入郑”“煤改气”，将燃煤锅炉挤出供热舞台。在2015—2016采暖季投入的10个集中供热热源中，热电联产热源和燃气锅炉热源所占比例超过95%，冬季用暖不再给蓝天增加负担。

记者了解到，抢抓省内电厂供热改造的机遇，积极实施引进外热入郑的发展战略，继2014年完成新密裕中电厂热源入郑项目后，2015年又完成了国电荥阳电厂热源入郑项目。两个项目新增供热能力2500万平方米，而且刷新了我市已投运管径最大、管网跨度最长等多项集中供热设施建设纪录，建立了一套有效的跨区域大型供热项目建设管理模式，为今后更大规模的综合供热项目积累了经验。随着2015年十件民生实事之首的荥阳国电“引热入郑”项目如期供热，作为我市集中供热基础热源的热电联产热源增加至5个。同时，热力总公司相继完成了政七街、东明路、枣庄燃煤锅炉房的“煤改气”项目，新建了北郊热源厂和航空港区热源厂二期项目，均是清洁的燃气锅炉唱主角。我市集中供热的热源结构与能源结构实现了转型升级。

为了留住蓝天白云，郑州将城区众多燃煤小锅炉逐一拆除。热力总公司积极配合“蓝天工程”，全力保障锅炉拆改单位用热需求，共有288万平方米锅炉拆改用户加入到了集中供热的行列。

“大联网”全覆盖 系统提升筑牢供热根基

2015年，热力总公司步入新一轮的快速发展轨道。通过“引热入郑”和“煤改气”项目的实施，2015年，“大热源”的供热能力达到7220万平方米，全年新增供热面积589万平方米（不含西区回归面积），实际供热面积增加至5535万平方米，保障了全市现有热用户的用热需求，为集中供热的快速发展提供了强大支撑。近几年，热力总公司创造性地将分散的管网项目按区域、功能等予以整合打包，先后实施了航空港区北区集中供热管网工程、北郊集中供热管网工程、老旧小区集中供热管网改造工程等多个管网项目，热网建设规模不断扩大，全年新建改建供热管网2×102公里。截至2015年底，热力总公司供热主管网长度突破1500公里，市区已形成环状热网的大格局，热网覆盖率已达90%以上，为进一步构建集约化城市集中供热系统奠定了坚实的基础。

集中供热是一个系统工程，从热源到管网再到终端用户，任何一个环节都与供热质量息息相关，要提高供热质量，必须着眼于整个供热系统的全面提升。提升供热系统从源头抓起。近几年，热力总公司加强和规范了用户供热设施的建设管理，对新换换热站严格图纸审核、严格验收程序，严把用户工程建设质量关。继续扩大

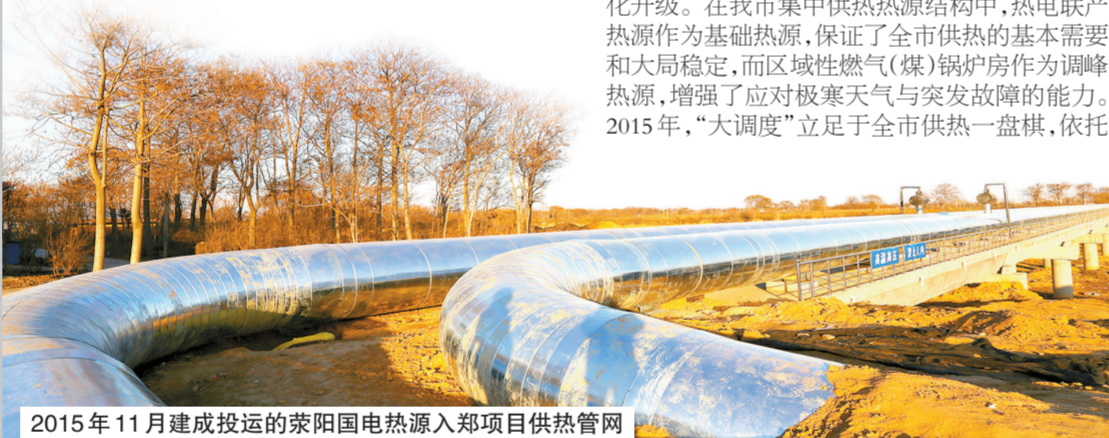
GPS、管网探伤等先进技术在供热主管网建设中的应用，极大地提高了管网建设质量和管网运行的安全性。对代管的换热站等老旧供热设施，加大资金投入，有计划地逐年逐批进行升级改造。2015年投资2000余万元实施了50多项一次网改造项目和244个小区热力站、二次网的改造工作。继续加大无人值守站的建设力度，94.9%的热力站实现了远程自动监控或监测；夏季常态化开展的用户庭院管网冷态调节与运行期的管网热态精细化调节相结合，从根本上解决用户冷热不均现象，使供热运行更安全、更可靠、更高效、更节能。

全市一盘棋

“大调度”联网供热保障更有力

2015年供热运行前夕，中原环保西区供热分公司回归热力总公司。回归后的西区，供热运行管理模式从之前的单热源独立封闭运行，转为多热源联网运行，彻底摆脱了往年热源不足的困境，基本上解决了因供热设施老化锈蚀严重故障频发而影响供热运行安全问题，供热质量明显好于往年。作为全市集中供热指挥中心的“大调度”，在全市供热管理一体化中发挥着越来越重要的作用。

由热力总公司自主研发的集中供热生产指挥调度系统于2011年投入使用，每年都会随着供热规模的扩大，结合系统使用情况进行完善和优化升级。在我市集中供热热源结构中，热电联产热源作为基础热源，保证了全市供热的基本需要和大局稳定，而区域性燃气（煤）锅炉房作为调峰热源，增强了应对极寒天气与突发故障的能力。2015年，“大调度”立足于全市供热一盘棋，依托



2015年11月建成投运的荥阳国电热源入郑项目供热管网

互联互通的“大联网”，在1500余次水力计算的基础上组合出50多套运行方案，最终甄选出理论合理、技术可行的供热调度方案，实现了全市区域内不同热源间的有机组合、相互支援，确保任何情况下各区域的供热都能得到有效保障。2015—2016采暖季，共有12个热源、1436座热力站纳入到调度系统，联网规模与联网形式逐年升级，首开国内电厂与电厂间联网供热之先河。实践证明，多热源联网供热在降低管网压力、改善水力工况、保障供热稳定等方面效果极为显著，充分发挥出各类供热资源的综合效能，避免了突发故障下大面积停暖现象的发生，也有效地解决了我市热源分布西多东少的不平衡问题，使集中供热的规模效益得到最佳体现。

随着管网规模与供热面积的迅速扩大，“大维护”也面临着更加严峻形势。为了降低供热管网及设备的锈蚀，热力总公司在运行结束后，对具备条件的供热管网采取注水湿保养，同时对1720处检查井、4850台阀门进行了维修保养。全年累计整治供热设施隐患30余处，处置管网突发故障214起，有效提高了一次管网运行的安全性和可靠性，保障了整个供热系统的安全稳定运行。

“大客服”再扩容

阳光服务暖身更暖心

多年来，热力总公司秉持“供热暖身，服务暖心”的服务理念，致力于“大客服”的建设，在供热服务上增品种、提品质、创品牌，使“阳光服务”更加深入人心。

客服中心是“阳光服务”的重要载体，是“大客服”建设的核心内容。2015年，新建了北区、枣庄、南区3个二级客服中心，统一了企业标识和服务规范，宽敞明亮的客服大厅以崭新的面貌为用户提供供热咨询、热费收缴、信息变更、签订供热协议等一站式服务，安装了银联全民付自助缴费终端，配备了便民服务袋，还为行动不便的用户提供上门服务。为减少中间环节服务滞后问题，热力总公司拉长服务链条，延展服务内涵，目前已有约41万热用户实现了收费到户，通过银行代收、现场收费、移动支付等多种方式方便用户缴纳热费。2015年，代收费用银行（或机构）由原来的5家增加至7家，银联全民付自助缴费终端遍布正道思达、大商等大型超市，新增的31台POS机可随时应约上门服务，同时通过“郑州热力”微信公众号推出微信缴费功能，缴费渠道选择更加多样化。在客服系统增加了短信发送功能，可直接将咨询内容发送到用户手机上，既方便用户记录，也提高了接电效率。

便民服务多措并举，便民活动推陈出新。全年开展“进社区、进万家”宣传服务活动112场，发放各类宣传资料4.8万份，走访用户11000多户，发放回收调查问卷6000余份，义务上门维修8000多次，通过短信平台发送二次网试压冲洗、新年祝福、供热常识等短信120万条。

《办法》的施行，为我市集中供热事业健康有序发展提供了法律保证，同时也对供热质量与服务提出了更加严格的要求，对供热企业有了更加严格的约束与规范。热力总公司提前组织职工学习培训，把《办法》的规定作为对供热服务的底线，及时完善内部相关管理制度与业务流程，及时修订供用热合同条款，细化供热系统试压注水等制度，进一步规范了供热服务内容与标准。同时，深入社区加大供热立法的宣传力度，营造和谐的供用热环境。

打造城市供暖名片 服务民生永无止境

把郑州供热打造成绿城的一张城市名片，是郑州热力人的追求。

2015年，省政府明确提出保机场二期用热的目标任务。热力总公司站位全局，从全省的高度来看待服务港区的问题，及时贯通了四港联动大道、机场货运路、机场东西贯穿路等重点路段的供热管网2×15.6公里。与机场二期配套的航空港区热源厂二期2台58MW燃气热水锅炉，于2015年10月21日开工建设，12月19日机场二期通航时，按期保障了T2航站楼的正常采暖，再次刷新了供热设施建设的“热速度”。

上合峰会花落郑州后，为做好这次盛大国际会议的供热服务保障工作，热力总公司第一时间组建了供热设施应急保障小组，对会议场馆、会务酒店等相关区域的供热设施进行深入排查，精心做好各类供热资源的调配，保证了会议场馆用热和会议期间减排目标的实现，被市委、市政府授予上合会议优秀服务保障单位的荣誉称号。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。2016年，是“十三五”规划的开局之年，热力总公司将以“十三五”规划为引导，继续以提升城市功能、实现节能环保和切实保障民生为根本出发点，坚持走法制化、科学化、集约化、规范化的内涵式发展道路，建立健全集约化城市集中供热体系，显著提升集中供热基础设施的综合承载能力，全力促进郑州市集中供热事业的可持续发展。

功崇惟志，业广惟勤。创新无限永无止境，服务民生永无止境，提升供热系统没有完成时只有进行时，提高供热质量没有最好只有更好。为了绿城的冬天更加温暖，为了绿城的天空更加蔚蓝，热力人永远拼搏在路上！



焕然一新的换热站

郑州日报 讲文明树新风 公益广告

家和万事兴

