市场星报
2016年10月28日
编辑 丁家发
组版 王贤梅
组版 陈文彪

热电集团办公楼

2016年合肥高新区集中供热(制冷)服务对接会现场

华润纺织集团送来锦旗

冷暖在心　造福民生

——合肥热电走出南方供热新路径

民生冷暖，是立业之基；节能减排，是职责所在；优质服务，是重中之重。深耕多年，合肥热电探索出了一条独有的南方供热之路：致力于供热保障，时刻将全市人民的福祉记挂在心，始终坚持“服务社会、保障民生”的企业宗旨；推动技术改造，使“不冒烟”的绿色供热得以从合肥城区延伸到县域范围，作为清洁能源的新能源项目也闪亮登场，为合肥“碧水蓝天”的美好愿景竭尽所能；通过延伸服务和深化服务，实现了社会效益与经济效益的双丰收。2016年，合肥热电还全面推行了“5F”管理工程(全过程质量控制、全寿命成本核算、全流程服务提升、全系统安全保障、全方位创新发展)，向深化综合型能源企业和“百亿热电”的战略目标全速迈进。

热电集团集控室

炎炎夏日战斗在检修现场

热源厂检修

不冒烟的供热

一“汽”呵成　“合肥模式”保障民生冷暖

南方集中供热主要服务于工商业企业，居民供热为数很少。而合肥集中供热覆盖了所有城区、开发区，居民供热比例更是高达10%。根据冬冷夏热的气候特点，合肥热电实行了供热供冷相结合的“冷暖联供”方式，在提高运行效率、降低运行成本的同时，还能满足供热/制冷用户的各项需求。

冬供工作是合肥热电的“成绩单”，为了向用户提供最人性化的用热保障，合肥热电在全国首次提出“看天供暖”，只要当天最低气温达到0℃或连续三天最低气温在5℃以下，即可提前启动供暖。自10月份起，合肥热电就开启“冬供模式”：各热源厂严阵以待，加强对设备的巡检力度，开展隐患排查治理，确保燃料的平稳输送；维修人员在小区、站房等各个“战场”奋力拼搏，查漏补缺运行管网，仔细检查站房设备，保证输配环节万无一失；两大服务品牌“小鲍流动营业厅”和“张标专工服务队”开足马力，对制冷小区实施收费服务与维修服务，集团962666热线也保持全天候开通，确保服务的迅速快捷。目前合肥热电已实现连续1580天安全无事故，创下了集团安全生产的新纪录。

根据合肥气候情况，集中制冷也逐渐兴起。使用蒸汽制冷，既能缓解供电压力，也可以削峰填谷。集团这五年共计开发供热新增负荷近1400t/h，其中新增优质负荷(常年用户)900t/h以上，冷暖占市场开发总负荷近70%。 这几年合肥的集中制冷用户以年均25%的幅度高速增长。截至目前，集团成功与87家工业用户、239家商业用户签约，冷暖联供居民小区面积高达180万㎡。冷暖联供的应用已经日益普及，得到了用户的高度认可。

节能减排　绿色热电造就绿色庐州

说起供热，人们的第一印象就是冒烟和污染。但是在合肥热电，人们却从来看不到“冒烟”。合肥热电董事长、党委书记、总经理汪昌跃表示：“我们的排放标准已经超过了欧盟标准，如果看到冒烟了，那就是生产出现‘故障了’。”然而，实现“不冒烟”的供热方式，离不开转型升级与自我革命。

从2009年到2010年，合肥热电关闭了所有抽凝机组，淘汰所有链条炉，改为热电行业能效最高的背压机组和最环保的循环硫化装置，改造以后，供热机组热效达到79%以上，热效率几乎提高了一倍。此外，通过热源设备、运行管网、小区站房的“改造升级三部曲”，5个“不冒烟”的大烟囱取代了600余个到处冒烟的小烟囱，原本高能耗、高污染的蒸汽供热已经焕然一新，成为了低碳环保、高效节能的绿色平台。

在减少氮氧化物排放方面，合肥热电集团实行了全面的技术改造，并严格执行超过欧盟标准的“近燃标准”，排污指标甚至能与清洁能源天然气一较高下。随着长丰岗集项目的完工、肥东东城项目的建设，合肥蒸汽供热管网的发展已延伸到县域。

热电集团还积极投身新能源应用，在污水源热泵系统、地源热泵系统两方面迈出了坚实步伐。目前已有不少片区将这两大技术付诸实践，并收获良好效果。

品牌力量　优质服务提升服务效能

服务的要义在于与时俱进、不断创新。合肥热电小鲍流动营业厅与张标专工服务队就是服务队伍的优秀代表，他们集一流的服务意识、诚挚的服务态度、高超的服务技能于一身，堪称集团对外服务的两大“王牌”。小鲍流动营业厅现有成员60人，其中女性成员39人，可谓一支不折不扣的娘子军。巾帼不让须眉，她们心系用户，深入全市67个供暖小区，为近5万户居民开展上门收费、咨询、开通等“一站式”服务。针对用户中的老人、病人等弱势群体，她们还开展了“上门服务日”，目前帮扶对象已有近30名，看望孤寡老人700余次。翻开小鲍流动营业厅队长鲍瑾随身携带的笔记本，上面密密麻麻地记着2000多个用户号码，详细记录着每个人的联系方式及具体情况和近百户的特殊服务对象。小鲍流动营业厅还积极投身公益活动，推出了微信服务平台，借助平台发布志愿服务信息与上门服务信息，最大程度满足用户需求。

为减少乃至杜绝一次上门服务不能彻底解决问题的现象，2012年，致力于破解用热“疑难杂症”的张标专工服务队应运而生。现有成员20人，都是维修一线的行家里手，为集团公司15个统管居民小区提供驻点服务。他们在现场接受用户咨询、报修服务，确保服务的及时高效。目前，专工服务已覆盖52个小区，为用户提供服务10000余次，首次服务满意率高达99.99%，先后获得锦旗、书信、电话等各类表彰500余次。

为缓解电热集团冷暖热线962666的占线情况，简化、缩短服务流程，张标专工服务队开通了五部专工服务热线，24小时不间断接听用户来电报修、咨询。同时，张标专工服务队还与“小鲍流动营业厅”携手开展一系列驻点服务活动，与30余家特殊用户签订了“冷暖在心”服务协议，由专工带头免费为这些重点用户提供上门服务，帮助老弱病残等特殊用户。

一分耕耘一分收获，合肥热电先后获得全国五一劳动奖状、中国节能协会节能减排企业贡献奖、“安康杯”全国企业班组安全建设与管理成果一等奖、国家级高新技术企业、中国企业管理榜优秀公司治理企业、中国创新管理(共建)示范单位、全国科技自主创新和企业管理示范单位等重量级荣誉。合肥热电将继续秉承“不忘初心、继续前进”的执着与精神，沿着民生之路、发展之路、服务之路坚定不移地走下去。