



# 华电暖流涌牧野 央企担当暖寒冬

□记者 崔敬 通讯员 张蕴琪 文/图



维护人员进行设备消缺



客服人员实地调研工单完成情况



维护人员入户为居民用热排忧解难



党员带队入户检查居民管道情况

汨汨暖流,沁入民心。11月10日,随着热网加热器逐步增压加热,新乡华电热力有限公司(以下简称华电热力)开始进入热态运行阶段,提前将“华电温度”送入千家万户,确保市民能够从容应对即将到来的低温天气。

## 聚焦“强党建”,筑牢根基促发展

作为新乡市区的主要供热企业之一,华电热力始终牢记自身使命,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入分析公司在供热发展过程中面临的新问题、新形势,在党组织领导力、战斗力、创新力、服务水平等方面查找差距不足,多措并举提升供热的安全性、稳定性,以优质的服务满足人民群众的用热需求,有力彰显了央企的责任与担当。

近年来,华电热力联网供热面积已突破2500万平方米,为超过9万户居民送上冬日温暖。该公司强力推动党员立项攻关项目落地见效,特别是在能耗指标优化、供热服务提升等关键领域,充分发挥党支部战斗堡垒和党员的先锋模范作用,通过深化与新乡热力、建行城南支行等单位的党建联建共建,在技术共享、应急支援等方面取得实质性突破,形成党建引领发展的良好局面。

## 聚焦“保安全”,“冬病夏治”筑防线

为确保供热系统稳定可靠,华电热力紧紧抓住非供暖季的宝贵窗口期,自今年4月起全面开展“冬病夏治”专项检修工作。公司累计投入专项资金2100万元,完成了所辖277个换热站、503座一次网井室的系统性检修与维护,并对关键设备实施了二次隐患排查。

针对上一采暖季中存在供热问题的小区,技术人员进行逐一排查和治理,通过制订“一户一策”的解决方案,精准施策,彻底解决了部分住户暖气不热的难题。同时,通过升级通信设备、完善数据采集与实时监测系统,着力构建更加智慧、精准的供热调控体系。

自10月中旬起,华电热力陆续启动换热站试水试压及一次网注水打压工作,为确保供热系统具备提前5天进入热态运行的条件奠定了坚实基础。根据二次网建设进度,预计11月15日可新投运新飞建业府、鑫淦龙禧等换热站,新增供热面积约53万平方米,为约1400户新用户接通温暖,进一步扩大供热覆盖范围。

## 聚焦“保口粮”,确保能源稳供应

稳定的热源是温暖过冬的核心保障。华电热力已重点完成对供热首站关键设备的检修维护,确保机组在供暖季内保持稳定运行。

在燃煤储备方面,华电热力密切关注市场动态,把握时机锁定合理价格的市场煤资源,有效补充煤炭供应,将库存维持在20万吨以上,确保可用天数超过20天,并通过加强长协煤兑现、拓展煤源等多种方式,全力保障燃煤供应充足稳定。

为应对冬季可能出现的极端天气等突发状况,华电热力进一步完善了应急预案,并组建了专业的应急抢险队伍。队伍实行24小时待命机制,定期开展技能培训和实战演练。同时储备了充足的常用备品备件及应急工具,确保一旦出现险情能够快速响应、高效处置,全方位守护供热安全,为冬季供热提供可靠保障。

## 聚焦“提质效”,优化服务树品牌

服务是品牌的生命线。华电热力持续优化“三平台一窗口”服务保障机制,全面整修并启用了区域5大片区服务中心,尝试性开展延伸入户服务,建立了流程简约、价格透明、服务质量有保障的新型服务体系。这一举措实现了服务重心下移、关口前移,有效解决用户“最后一公里”难题。

华电热力加强制度管理修订,结合《考核细则》制定了供热服务质量评价标准及服务规范手册,实现了制度控制下的“工单受理、派发、处理、反馈、回访”全链条闭环管理。通过技术比武、专项讲课等方式加强对一线客服、供热管家的培训,不断提高其专业素养,增强服务意识,确保及时、高效地处理用户需求,树立华电热力良好品牌形象。

寒冬将至,温暖先行。华电热力将继续秉持以人民为中心的发展思想,压实责任,狠抓落实,以最高标准、最严要求做好今冬明春的供热保障工作,全力确保供热系统安全、稳定、优质运行,用实际行动践行央企担当,守护千家万户的温暖。

## 相关提醒:

据了解,今年我市供暖时间为**2025年11月15日~2026年3月15日**,共计120天。如遇异常气候,将根据我市通知适当调整供暖时间。

目前,华电热力供暖交费已经开始,时间为:2025年9月20日起至2025年11月10日。

交费日期截止后,将按交费情况按期开阀。逾期交费的用户,我们将按交费时间陆续安排开阀,为保证您正常用暖,请您在交费期内进行交费。如市民今冬出现供暖问题,可随时致电客服热线5190000与片区热线,或在“新乡华电热力有限公司”公众号进行自助报修。

## 华电热力测温流程及减收规定

今年供暖季,如用户室内温度偏低,可向热力公司提出测温申请。根据《新乡市集中供热条例》第二十一条(节选):自居民热用户提出温度检测要求之日起,室温连续48小时以上不达标,应当减收或者免收热费。室温14℃以上不足18℃的,按日减半收取热费;室温不足14℃的,按日免收热费。

1.热用户认为室内温度不达标时,向热力公司(5190000或5192114)提出测温检测要求后形成工单,热力维护工作人员接到测温要求的工单后,应在12小时内与用户联系现场测温事宜。

2.测温流程:①用户阅读测温流程并签字同意。②工作人员对供热设施进行检查,必要时影像留证并由用户签字确认。③测温必须连续进行,每天1次,测温达到18℃及以上时停止测温。如满足连续48小时以上不达标,之后执行每周测温3次,两次测温间隔不得超过3天。如因用户原因中断测温则需在测温单上做好记录并保留好相关证据。

3.测温结束后,用户如再次测温,

需重新发起测温要求。

4.如对测温结果有异议的,可以委托双方认可的有室温检测资质的机构进行检测。如对测温结果不满意,又不能给予正当合理的理由,或对测温单拒不签字的,视为放弃测温要求,不作为测温减收的依据。工作人员做好记录并保留好相关证据。

5.减收热费所需要的完整资料:申请测温的工单、用户签字的测温流程单、用户室内设施检查及测温单。

6.如对以上内容存有异议,可以拨打5190000或5192114电话进行咨询。如未得到用户满意的答复可以向热力公司上级主管部门,新乡市城市管理局市政设施事务中心供热事务科投诉或者拨打12319、12345电话进行投诉。



服务中心	服务区域	热线电话	服务中心地址
东北区	和平大道以东,新中大道以西,平原路以南,纺织路以北。	5191555	高新区启明小区月区13号楼(向阳路与新飞大道西南角)
东南区	和平大道以东,新中大道以西,纺织路以南,午阳路以北。	5191666	高新区牧野大道南1335号(心连心小区东门向南50米门面)
西南区	解放大道以东,和平大道以西,向阳路以南,午阳路以北。	5191777	卫滨区胜利南街爱佳小区31号门面房(康乐路对面东南侧门面房)
西北区	解放大道以东,和平大道以西,中同路以南,向阳路以北。	5191888	卫滨区南桥街道解放大道南216号银星小区(新建街路对面公交站牌正后方)
铁西区	西环以东,解放大道以西,建设路以南,向阳路以北。	5191999	卫滨区自由街313号(自由街新市里小区大门正对面)