百姓问政
天津广播电视台电视新闻中心

供热事关千家万户冷暖,是冬季的一项重要民生保障。天津市自11月15日正式供热,一周过去了,居民家里暖和了吗?供热期间遇到问题,又该怎么解决?本期《百姓问政》邀请市城市管理委供热管理处、天津能源集团供热产业部、天津大学环境学院的相关负责人和专家,共同探讨暖流怎么送到家。

相关部门回应管网改造、室温监测等热点话题

居民反映问题 供热管家要第一时间上门处置



智慧供热监管平台


工作人员上门测温


改造后的供热管网

记者:像怀远里这样纳入老旧管网改造的小区,今年全市大概有多少个?改造完成情况怎么样?

市城市管理委供热管理处副处长丁鑫:供热管网改造能够有效提升小区供热效果,今年供热旧网改造工程列入本市民心工程。截至目前,已完成约1100公里管网改造,涉及全市16个区,受益小区约1600个。改造后,居民室内温度能够提升1℃至2℃。

记者:满足哪些条件的小区,才会被纳入老旧管网改造计划?

丁鑫:市城市管理委出台了热力管道安全评估细则,明确了评估方式、评估原则。各供热单位会对所辖管网进行打分,依据得分划分为四个风险档次。被评定为重大风险、较大风险的管网,就会纳入旧管网改造计划。

记者:这类管网安全评估,多久开展一次?

丁鑫:每五年评估一次。各供热单位的评估时间不完全一致,会结合管网建成投用的时间,自行安排评估。

记者:已经完成管网改造的小区,除了居民能直观感受到室温提升,还有哪些标准可以检验改造效果?

天津能源集团供热产业部副经理刘焕志:一方面是管网保温情况。在冬季供热运行期间,利用双光热成像技术检测地下管网沿线的温度变化,核查管网保温性能,排查渗漏隐患,通过多项技术交叉验证管网运行状态。另一方面是管网平衡情况,也就是热量分配是否均匀。以往老旧管网调节能力有限,靠近换热站的楼栋供热效果好,远端楼栋效果较差。近几年,老旧管网改造中应用了智能平衡调节技术,通过智能化调控,让近端、远端楼门都能均衡获取热量。

记者:冬季供热期间发现管网问题,为什么有些要等到夏季处理?

天津大学环境学院教授田喆:天津供热管网总长3万多公里,供热面积达6亿多平方米,管线埋设在地下,出现故障在所难免。问题要分级处置,爆管这类紧急故障必须第一时间抢修,一般性维护问题适合采用“冬病夏治”的方式。处置的难点在于提前发现隐患。除了给管网做检测,还依托数字化技术,在管网和居民家中布设传感器,采集运行数据,借助人工智能识别、预判故障,再对隐患分级分类处置,保障管网平稳运行,提升居民室内供热质量。

记者:天津自2024年开始推行供热管家服务制度。与往年相比,今年这项制度有哪些新变化?

丁鑫:今年全市供热管家达到1800多名,较去年增加100多人。服务理念上,由过去“接到投诉再办理”转向“未诉先办”。供热管家参照网格员的工作模式,主动摸排、收集居民诉求,发现问题第一时间上门处置。

记者:居民有供热需求,可以通过哪些渠道找到对应的供热管家?

丁鑫:主要有三种途径。第一,各供热企业会在小区、楼门张贴公示牌,上面标有对应片区的供热管家信息。第二,居民可以拨打所属供热站电话,提供门牌号,查询负责本区域的供热管家。第三,居民也可以向社区、网格员咨询供热管家的联系方式。

记者:不少供热片区建有居民微信群,居民在群内发消息,供热管家就能及时响应,是这样吗?

刘焕志:是的。设立供热管家,初衷就是更好地服务居民。供热管家同时负责管网运行和用户服务,熟悉片区居民诉求。我们要求供热管家加入社区网格群,居民的需求可以第一时间反馈给供热管家。同时建立“三报到”机制:居民吹哨,管家报到;管家吹哨,党员报到、部门报到。居民反映问题后,供热管家第一时间到场。如果供热管家处置有困难,相关职能部门同步提供支持。

记者:供热管家的服务范围是怎么划分的,是按照楼门、小区,还是供热站片区?

刘焕志:供热管家按照固定区域、供热面积划分管辖范围,一般一名供热管家负责几个供热站片区,兼顾生产运行和用户服务。长期负责同一片区,供热管家能够熟悉区域供热质量、设备状况,更好地服务热用户。

丁鑫:行业有统一标准,每名供热管家服务的用户不超过4000户。老旧小区以及设施老化、故障多发、群众诉求较多的片区,供热企业需要增配供热管家。

记者:智慧供热监管平台被称为城市供热的“大脑”,平台具备哪些功能?

刘焕志:以往工作人员需要到现场采集、核对运行数据,依靠人工判断供热温度是否达标。现在平台可以实时汇总各类数据,自动研判供热工况,给出调节指导,综合建筑物条件、风力、光照、气温等因素开展调控。

记者:如果监测指标连续3小时低于指导值,系统就会派单处置,为什么设定为3小时?

田喆:供热系统调节的最大难点是滞后性强。调整阀门之后,室内温度不会立刻变化,滞后多长时间和建筑热工性能、管网特性直接相关。整个供热体系体量巨大,不需要做到分钟级精细调节,小时级的调控频次就可以满足供热保障需求。

丁鑫:目前,一次管网的数据已经基本接入监管平台,计划在未来两年把换热站监控信息一并纳入系统。现在只能看到供热站整体运行曲线,难以掌握各个小区的差异。换热站全部接入后,就可以实时掌握全市各个小区的供热运行状态。同时,正在推广户内室温采集装置,优先选取2%至3%处于供热条件最不利位置的用户安装监测设备。只要这类点位温度稳定达标,就可以判定整个小区供热正常,打通供热监管的“最后一公里”。

记者:智慧供热平台已经和气象部门打通数据通道。遇到气温波动,平台具体如何利用气象数据调节供热?

刘焕志:我们将盘古大模型等人工智能技术应用到供热系统,接入气象部门的实时气象信息和三天、七天天气预报。人工智能综合风力、光照、阴晴雨雪、建筑特性、管网滞后性等参数作出预判,提前开展供热调节,减少人工调节时机不准、精度不足等问题,把握升温时机,让居民家中温度保持平稳。

记者:有市民问,家里暖气不热,有时候放放水、排排气就有好转,有时候却没有效果,是什么原因?

刘焕志:暖气不热的原因很多。管道里有积气,排气后可能好转,其他故障往往无法靠放水解决。提醒居民,不要私自大量放水。供热站的补水能力有限,过量放水会导致系统压力下降,甚至造成供热站停运,影响整个小区供热。遇到采暖问题,不要盲目放水,应及时拨打供热报修热线。

记者:如果家里温度一直上不来,怎么区分是自家内部的问题,还是供热管网整体的问题?

刘焕志:如果楼栋供热正常,只有单户不热,可以分步排查。第一,摸摸暖气片,如果家里所有暖气片都凉,可能是主阀门未开启。第二,如果供水管温热、回水管冰凉,可能是管路堵塞,常见的是除污器堵塞。第三,如果暖气片一半热一半凉,可能是管道内有积气。第四,如果屋内部分房间热、部分房间不热,可能是房间阀门未开。也可以适当关小温度偏高房间的阀门,把热量调配到温度偏低的房间。排查后仍找不到原因,或调节后没有好转,就拨打报修电话,请维修人员或供热管家上门。

记者 李岩 整理 记者 信华
图片由《百姓问政》节目组提供