

# 供暖季将至 这份用户须知请查收!

本报讯(记者庄子 通讯员马明)随着供暖季的临近,热力集团整理了涵盖费用交纳、故障处理、设施维护等事项的供暖季用户须知,以保障广大用户能温暖、安全地度过寒冬,共同维护良好供热环境。

## 及时交纳采暖费

按时足额交纳采暖费,是保障正常享受集中供热温暖的前提。为减少人员聚集、避免排队等候,热力集团特别提倡热用户优先通过微信公众号、支付宝、微信钱包、银行电子渠道等线上方式交纳采暖费,高效又省心。

## 暖气不热先排查“集气故障”

供暖开始后,室内管道和散热器中存

有空气,是导致暖气不热的最常见原因,也就是“集气故障”。遇到这种情况,市民可先尝试自主处理:缓慢松开不热散热器上的放气阀(不要拧下来),缓慢排出管道内空气(操作时注意用毛巾遮挡,防止热水溅出烫伤),待空气排净,暖气通常就能恢复供热。若排气后仍未改善,可通过“唐山热力官方平台”微信公众号或拨打服务热线联系热力集团报修。

## 妥善维护供热设施 漏水处理有妙招

正式供暖期间,请勿擅自拆卸、更改供热设施,同时注意定期检查设施新动态,若室内供热设施漏水,可以及时关闭

楼道内户端控制阀门或相应控制阀门,用毛巾、抹布等裹住漏水点,并用水盆接漏水,随后及时联系专业人员上门维修。

## 供暖设施周边 这些行为要避免

有些家庭为了美观,会在暖气片上加装暖气罩、堆积杂物,或者装修时占压覆盖暖气管道;地暖采暖用户若铺装木地板或在地板覆盖地毯、泡沫垫,或摆放落地床、柜等,都会影响散热。热力集团提醒,这些做法不仅会降低室内对流换热的效果、影响供热质量,还可能掩盖故障隐患,给后续维修带来不便,建议尽量避免。

## 暖气水不可用 安全与供热要兼顾

暖气的热量,依靠采暖系统中热水的循环来实现,若市民取用暖气水,极易导致供热系统因缺水无法正常运转,不仅影响自家供热效果,严重时还可能引发停热事故。此外,供暖循环水是经过化学处理过的软化水,绝不能当作生活用水使用,以免危害健康。

## 禁止私自改设施 责任划分要明确

市民切勿随意更改室内暖气设施,也不要私自扩大室内供暖面积,这类行为会破坏供热系统平衡,严重影响供热效果。

## 供水服务“不打烊”

# 唐山供水打造高效便民热线

本报讯(记者回佳佳 通讯员谷一智)“您好,这里是唐山供水,请问有什么可以帮您?”作为市自来水公司对外的重要窗口,这条24小时服务热线始终以亲切的态度、专业的解答和优质的服务,践行着“事事有回音,件件有着落”的承诺,用高效、精准的工单驱动力,确保城市供水“生命线”的畅通无阻。

“供水调度,分秒必争”——这不仅

是派单调度人员的口头禅,更是他们日常工作的核心准则。当用户反映停水、漏水等问题时,派单调度员必须在3分钟内完成信息收集、整合与初步判断,并精准派发工单至责任部门,确保问题第一时间进入处理流程。

在面对大型管道爆裂或极端天气引发的区域性停水等复杂场景时,派单员需迅速协调抢修、水质监测、水管家宣传

等多个团队联合响应。不久前,在市区综合管廊DN800管线突发爆漏事件中,用户服务中心立即启动应急预案,半小时内即完成抢修队伍、应急供水车等资源的快速调配,并同步联动预警水管家及公司宣传部门,通过微信公众号、短信等渠道,向受影响用户实时推送停水通知、应急补水点设置及恢复预计时间等关键信息,显著提升了响应效率与民生服务水平,最大限度减轻突发事件对公众生活的影响。

唐山供水热线变“被动接单”为“主动服务”,通过每日、每周、每月大数据分析高频问题,定期向职能部门报送高频问题案件类型,预警职能部门妥善处理。同时,积极与“12345”政务服务便民热线、数字城管沟通协调,半年减少可能扣分案件231项,平台考核始终保持优秀档次。

“水管家”始终将用户需求放在首位,把服务做到细微之处,将“延伸服务”的理念深度融入日常工作的每一个环节,以最朴实的坚守,搭建起与居民之间的“连心桥”。未来,“水管家”将持续提升整体服务水平,用更专业的技术、更贴心的服务,守护好千家万户的用水安全,不断增强居民用水的幸福感和安全感。

# 水管为媒架“心桥” 暖心服务获点赞

本报讯(记者回佳佳 通讯员于璐)近日,市城发集团所属自来水公司维修工么小东师傅收到了来自恒泰悦季物业通过“12345”热线的特别表扬。这份赞誉的背后,是一位维修工人用责任与温暖,为群众用水安全保驾护航的动人故事,也折射出无数维修工作者默默坚守的职业担当。

10月16日,恒泰悦季小区水表间管道突发跑水故障,物业因技术限制无法独立完成维修,向自来水公司张北服务所发出求助。为了保障居民的正常用水,接到诉求后,张北服务所迅速响应,立即派遣维修工么小东上门处置。

经快速排查,么小东师傅发现,跑漏的管道属于用户自有产权范围,应由用户

自行维修,但考虑到用户自行维修的难度和时效性,么小东师傅打破服务边界,修复了故障之后还延伸服务,对小区整个管网进行了全面细致的排查,确认无其他漏点后恢复正常供水,彻底解决了小区的用水隐患。

维修工作看似是与冰冷的管道、阀门打交道,修的是设施,暖的却是人心。自

来水公司“水管家”始终将用户需求放在首位,把服务做到细微之处,将“延伸服务”的理念深度融入日常工作的每一个环节,以最朴实的坚守,搭建起与居民之间的“连心桥”。未来,“水管家”将持续提升整体服务水平,用更专业的技术、更贴心的服务,守护好千家万户的用水安全,不断增强居民用水的幸福感和安全感。

# 工业重镇能源转型“一图全览”

——国网唐山供电公司创新开发新型电力系统全景应用平台

本报记者 刘庄子 通讯员 郑炜 周宇翔

近年来,国网唐山供电公司按照新型电力系统全域示范行动要求,围绕国网冀北电力电网数字空间建设目标,开发了唐山新型电力系统全景应用平台,实现源网荷储全要素动态感知、多时空协同优化、全场景可视化决策。

## 多维数据分类关联 源网荷储多要素全景呈现

唐山地处我国太阳能资源较丰富地区,海上风电年利用小时数可达3200小时。截至8月底,我市已建成28座集中式新能源电站,累计并网分布式光伏发电装机容量513.39万千瓦。

2024年,国网唐山供电公司基于“电网一张图”,以“新能源可观可测—坚强电网呈现—新型负荷分析—储能配套消纳”为目标,打造新型电力系统全景应用平台。在国网冀北电力数字化部支持下,国网唐山供电公司电力调度控制中心、客户服务中心和计量中心协同开展数据分类梳理,依托用电信息采集系统、生产精益化管控系统等系统,梳理归集2.6亿条后台数据,构建了新型电力系统监测模型,并将分布式光伏用户等主体分别与供电单位、线路和台区进行关联。

据悉,新型电力系统全景应用平台基于监测模型构建,融合各类新能源基本信息与运行信息,实现集中式新能源电站现状可观、分布式光伏多维可视,形成新能源发展评估、运行监测、异常告警、出力预测等多时空全景应用。该平台还实现新型储能全景监测,能基于人工智能等技术开展规划储能容量评估等分析计算,具备储能规划辅助决策能力。

今年6月中旬,新型电力系统全景应用平台上线应用,集成风光新能源、主配网拓扑、多元负荷、新型储能等源网荷储多类要素,包括4类主题10个场景,有20个功能模块,以数字化手段助力分布式光伏并网、配网高可靠性示范区建设、储能定容选址等方面分析决策。

## 可开放容量精准测算 分布式光伏高效并网

随着并网分布式光伏增加,在阳光充足、用电量少的时段,分布式光伏发电量可能多于当地的用电量。富余电能沿着线路反向输送,形成反向负荷,给配网



图为位于唐山市丰南区黄各庄镇唐曹高速口的照顺环保科技有限公司“光储充”一体充电站。

周宇翔 摄

线路和变压器安全运行带来影响,反向负荷过高可能引发电压超标和设备过载等问题。

依托大数据分析技术,新型电力系统全景应用平台可以基于相关数据形成热力图和数据点图,精准展示分布式光伏用户数量和分布等情况,开展发展趋势分析,还能实时监测各台区分布式光伏发电出力情况,为电网调度提供数据支持。

此外,新型电力系统全景应用平台能够智能评估电网承载力,采用配电网潮流分析算法,通过分布式光伏接入电网的热稳定评估和电压偏差校验,动态分析变电站、线路、变压器的新能源电量消纳能力,按电压等级自上而下分别计算出可开放容量。该平台以红、黄、绿3种颜色直观呈现评估等级:红色表示反向负荷超过80%,不能通过校验;黄色表示有反向负荷但未超过80%,可以通过校验;绿色表示无反向负荷。根据颜色标记,调度人员能直观判断接入条件,精准统计可开放容量,辅助服务分布式光伏高效并网。

“在迁西县白庙子镇某150兆瓦光伏群接入前,我们应用平台快速定位到该区域光伏发电装机容量密的10千伏白庙子线,还利用可开放容量测算模块算出反向负荷率达到了57%,属于黄色预警等级。根据平台生成的校验结果,我们进一步优化接入方案,将部分光伏设备调整至邻近可开放容量充足的台区接入,既保障了项目及并网,又避免了接入后可能出现的电压越限等问题。”国网唐山供电公司电力调度控制中心主任姚庆华告诉记者。

## 负荷侧资源可观可测 需求响应能力提升

随着风电、光伏发电等新能源高比例并网,以及新能源汽车等多元负荷接入,电力系统源荷两端随机性、波动性加大,平衡难度增加。新型电力系统全景应用平台接入可调负荷用户、电动重卡充换电站等负荷侧数据,构建电网网架拓扑模型和新型负荷图景,实现了新型负荷要素全景可观、可测、可分析,为电网规划建设、车网互动、

虚拟电厂构建等提供技术支撑,推进可调负荷资源统一、统一调控、统一服务,助力提升负荷监测、需求响应、安全用电分析等服务水平。

唐山保有量超万辆的电动重卡为例,电动重卡的电池具有储能单元容量大、充电功率高的特点,是一种优质的储能资源。国网唐山供电公司可将电动重卡电池资源聚合,组织这类资源参与虚拟电厂响应,在电网负荷低谷时段充电,将电能储存在电池中,从而降低电网峰谷差。

在新型电力系统全景应用平台的电动重卡电站负荷监测模块,全市227座重卡充换电站4464个充电桩的充电量等信息清晰可见。该平台可以快速统计充电量、充电时长、充电次数等运营数据,监测电流、电压、功率等运行数据,提升负荷感知能力和需求响应能力,为电动重卡电池资源参与虚拟电厂响应提供数据支撑。

目前,新型电力系统全景应用平台应用范围已覆盖国网唐山供电公司全部124个供电所。

# 安居集团用责任与担当描绘城市温暖底色 红色引领聚合力 安居实践惠民生

本报讯(记者回佳佳 通讯员王旭)10月26日,2025唐山马拉松即将鸣枪开跑,作为赛事冠名赞助商的唐山安居集团,正以体育公益为窗口,向外界展现这座城市的魅力。从民生服务到就业帮扶,从住房保障到文体惠民,该集团始终以公益之心践行“增进民生福祉”的使命,用责任与担当描绘城市的温暖底色。

党建引领是安居集团履行社会责任的根本保证。集团依托“党建引领红色安居”党建品牌,构筑起“红色物业”“红色家政”“红色保安”“红色餐饮”等服务矩阵,整合生活性服务资源,打造“唐嫂”“唐厨”“唐保”等一批本土服务品牌。目前已带动9000余人实现“家门口就业”,服务群众超40万人。

在住房保障领域,集团以公益初心诠释“安居”内涵。打造的安居房源超市,已成为公益惠民的一站式房产服务平台;推出的“三包一免”措施,让群众买得起“好房子”的愿望成真。此外,在省内率先建成住房“以旧换新平台”,简化了交易流程,有效激活存量住房流通活力。2024年开发的2000多套商品房与保障房,及今年开工建设的256套保障房、人才房,持续为民生住房需求提供坚实支撑。

在文体公益方面,集团累计投入近千万元,不断为城市文化活力注入新动能。从连续主办两次超级绿道健步走活动,吸引奥运冠军助阵、千余名市民参与,到打造京津亲子健康跑、冠名TBA篮球联赛,集团通过以多元活动传递健康理念。今年“十一”期间举办的“安居欢乐滦州行”,更将古城游览、主题晚会与房源超市公益推介有机结合,让便民服务融入文化体验,赢得市民广泛好评。

## 市燃气集团多点发力 全面筑牢冬季燃气保供屏障

本报讯(记者刘庄子 通讯员孙天泽)随着气温逐步走低,燃气用能需求进入季节性高峰,市燃气集团以“民生为本、安全为先”为核心,提前谋划、精准部署,从资源储备、管网运维、应急保障、服务升级四个方面集中发力,全方位筑牢今冬燃气保供“安全网”,确保千家万户温暖过冬、企业平稳生产。

在资源保障方面,集团持续深化与上游气源企业的战略合作,签订年度供气合同量较上年增长5%,同时成立资源筹措专班,精准研判冬季用气需求变化,建立“日调度、周分析”机制,确保气源精准匹配供需,优先保障居民生活、医院、学校等民生用气所需。

管网是燃气输送的“生命线”,集团依托覆盖全域的1869公里燃气管网,开展入冬前“拉网式”检修保养,重点强化老旧小区、人员密集区域及穿越河流铁路等关键区段的巡检力度,实现管网隐患闭环管理,保障输气通道“零漏洞、零梗阻”。同步升级智能化调度系统,实时监测管网压力、流量等关键数据,确保外部气源“进得来”、终端需求“送得出”。

应急处置能力的提升是保供关键。集团组建了11支专业化维抢修队伍,配备抢险车辆16台。针对极端天气可能引发的设备冰堵、管网故障等情况,提前修订应急预案,开展多轮实战化应急演练,备足抢险物资,确保突发状况高效处置。

保供不仅有力,更有温度。集团聚焦用户需求优化服务举措,推广线上缴费、报装、咨询等“零跑腿”服务,特别对辖区内的孤老、行动不便等特殊群体,畅通24小时客服热线,及时响应用户诉求。线下组织专业人员深入社区、企业、学校,开展“燃气安全课堂”“社区服务日”等活动,讲解设备操作规范及漏气应急处置方法;定期严格依照安检流程对室内燃气设施进行安检,对发现的重点隐患,联系社区协助整改,以“多一句提醒、多一处检查”的细致举措,让保供服务既有速度更有质感。

## 供暖季来临——

# 当心供暖用水串入自来水

本报讯(记者回佳佳 通讯员谷一智)供暖季即将来临,供暖水偶尔可能串入自来水,影响居民用水安全。市民若发现自来水变色、变热或有异味,请立即停止使用,并拨打市自来水有限公司热线2057900,工作人员将及时处理,保证您的用水安全。

## 供暖水串入自来水都有哪些异常现象?

串水时,自来水可能呈现异常颜色,如蓝色或粉红色,这是供暖水中加入的染色剂起到提醒作用;可能散发浓烈大蒜味,这是为防止误用,供暖水中添加的嗅味物质;水温升高,原本冰凉的自来水变得温热;水味带咸,这是供暖水添加了软化盐的原因。

## 什么原因能造成串水呢?

供暖管道与自来水管道连接处逆止阀未关闭或失效,或居民装修时误将管线连接;有的居民违规使用热交换设施,俗称“过水热”,因质量低劣或使用一两年后腐蚀,造成供暖管道内的高压热水穿透进入自来水管网中,污染水质。

## 如何避免串水?

一是严格按照规定,认真检查供水管线和锅炉、供热用水管线情况,确保逆止阀门处于关闭状态。二是用户装修改造暖气管线时,要正确连接相关管线,请不要将自家的换热设备与供水管线直接连接,以保证自家用水和公共供水安全。

# 市燃气集团为冬季用气安全“加温” 政企联动织密长期无人户“防护网”

本报讯(记者刘庄子 通讯员卢洁)目前冬季燃气保供与安全防控进入关键阶段,市燃气集团聚焦“到访不遇户”这一安全排查难点,全域推进燃气安全专项排查行动。近期,通过“精准分工+政企协同”,集团协同处置一起长期无人户潜在重大燃气安全隐患,以扎实举措织密民生用气安全“防护网”。

“正是日常对细节的坚守,让我们及时发现异常。”参与排查的工作人员说。在对冯大里一住户排查时,虽多次敲门无人应答,但工作人员并未因此简化流程,而是细致巡查房屋周边及关键区域,最终在侧门缝处发现异常数值显示,精准锁定重大安全隐患。

隐患上报后,集团立即启动应急响应机制,第一时间联动维修、派出所、社区等多方力量,形成处置合力。工作人员在现场全程值守监测,实时把控隐患变化,为后续处置提供关键信息;维修队伍与民警快速抵达现场,高效开展专业处置,成功将潜在风险彻底排除,避免了事故发生,保障了整栋楼及周边居民的生命财产安全。

据了解,针对“到访不遇户”易出现排查疏漏的痛点,市燃气集团在全域安全大排查中,构建起“企业主导、物业协同、社区联动”的联合排查体系,明确要求排查人员对无人住户不仅记录到访信息,更需对房屋周边、管道接口、门窗缝隙等关键区域进行细致检测,以“细节标准”杜绝隐患遗漏。

下一步,燃气集团将持续深化“到访不遇户”排查机制,不断完善政企联动应急处置流程,以“不漏一户、不留一患”的标准抓实冬季燃气安全保障,为用户营造安全可靠的用气环境。