



宁夏电投热力有限公司智慧调度中心。



宁夏电投热力有限公司智慧供热中心。

# 牢记使命担当 情系民生冷暖

## ——宁夏电投热力有限公司智慧供热赋能为民惠民纪实

“真抓实干解民忧、纾民怨、暖民心，让人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。”

谆谆嘱托重千钧，不负使命唯奋斗。宁夏电投热力有限公司作为自治区专营集中供热服务的国有企业，始终坚持把政治建设摆在首位，深入贯彻以人民为中心的发展思想，以“百姓思虑”为出发点，以“百姓需求”为攻坚点，以“百姓满意”为落脚点，用心用情把“暖”字写好，用力用行把实事做实，让老百姓真正感受到来自电投热力暖暖的幸福。

供暖季，温暖是最大的民生。宁夏电投热力有限公司始终从满足热用户的高品质供热需求出发，以热源建设、管网改造提升供热质量；以贯彻条例、做优服务践行为民初心；以科技创新、智慧供热赋能为美好生活；以惠民利民、解难纾困彰显国企担当。翻阅宁夏电投热力有限公司的民生“答卷”，一件件看得见摸得着的民生实事，一项项惠民举措，让“银川蓝”与“热力暖”更有民生“温度”。



客服中心24小时全程值守。



供热品牌进社区。

### 惠民生 从源头铸就热力品质

夏忙检修季，冬暖一座城。宁夏电投热力有限公司始终坚持停暖日即是开工日，扎实推进热源点建设、夏季检修、技改维护、分户改造等供热基础工作，确保每一台供热设备、每一公里供热管网都安全可靠。

**优化热源，提高供热保障能力。**宁夏电投热力有限公司积极落实银川市多热源联网规划，建设“七横八纵”东西互补、南北互通的供热管网，形成以银川热电为基础热源、燃气锅炉为调峰热源、其他清洁能源为补充热源的多热源供热体系，为城市供热系统提供安全保障。建成投运双创园

4×70MW燃气锅炉房，补充热源供给能力560万平方米。新建一级供热管网16.7公里，热力站14座，增加供热能力138万平方米。31台分布式燃气锅炉作为应急热源和极寒天气保障热源，极大提高供热安全保障和应对突发事件能力。同时，公司大力发展污水源热泵项目、清洁能源智慧供热项目，全力推进工业余热供热项目，积极探索光伏、空气源热泵项目，打造“绿色供暖”新模式，构建清洁、安全、稳定的供热新格局，用实际行动捍卫“塞上蔚蓝”。

**“冬病夏治”，确保供热安全稳定。**从源头保障供热可靠，从细节升级供热品

质。宁夏电投热力有限公司始终坚持“忙”在夏季，“暖”在冬季，利用非供暖季全面开展设备“冬病夏治”检修技改工作。高质量完成249座热力站内换热机组、循环泵、附属设备、电器设施及312座一次网井室阀门维修保养；对29座热力站进行电气自动化改造，实现对全网的运行状态实时远程监控；新安装一次网分段阀门8台，更换二次网阀门3106台；改造大温差换热机组热力站4座，满足严寒期机组深度调峰及供热应急备用所需；对供热设备以及3.8公里供热管网、36台换热器实施“穿衣戴帽”保温升级改造，有效降低热量损失，为城市供

热系统提供安全保障。  
**提前预判，加强应急供热保障。**根据往年气象数据和今年气象预测，宁夏电投热力有限公司对今冬明春供热期间的气象情况进行预判，结合自身供热区域分布及特点，对可能发生的供热突发事件进行分析，统筹考虑严寒天气、突发故障、热源供应等因素，制定《供热事故专项应急预案》，成立供热应急抢险队伍，配备充足的抢修物资和备品备件，24小时应急待命。组织开展一次管网泄漏抢修、热源故障、热力站故障、大面积停电停暖事故等应急演练，提高应急处置能力，确保抢修精准及时高效。

### 暖民心 用实干践行为民初心

为民之心贵在真，为民服务必须实。宁夏电投热力有限公司始终坚持“倾心为民、供热惠民”理念，聚焦民之所盼所愿，不断在创新服务方式、夯实服务体系上下功夫、求实效，让热用户的获得感更足、幸福感更可持续。

**多措并举落实供热新政。**2022年9月1日，新修订的《银川市城市供热条例》正式实施，面对“供热期间，居民用户卧室、起居室温不得低于20℃”的新要求，宁夏电投热力有限公司早部署、早行动，积极开展“宣贯新《条例》送暖入万家”主题活动，从8月1日起为热用户办理停暖业务，维护热用户的合法权益；针对“20℃”的新要求和热用户对供热质量的新期待，深入开展“冬病夏治”“强服务、暖民心、供热服务进社区”等主题活动，主动对上一采暖季拨打过“12345”和“96000”热线的3万余名热用户进行回访。主动走进70个社区和115个供

暖区域，针对不同的热用户群体，创新开展与热用户对接、与宣传部门对接、与社区对接、与物业对接、与开发建设单位对接的“五对接”个性化访民问暖服务工作，面对面、一对一解决热用户用热难题，普及用暖常识、处理暖气不热等问题，并主动为社区清理清运垃圾，打扫楼道卫生，参与社区“创城”和新冠肺炎疫情防控工作，慰问困难热用户，切实把热用户关心关注的事办好办实。

**全程在线服务暖心贴心。**“您说话我跑腿，确保一次办成”。为了提升服务质量，宁夏电投热力有限公司积极探索创新多元化服务方式，不断升级服务体系，竭力为热用户提供精准、便捷、高效服务。“96000”服务热线40部座席24小时全程值守；微信公众号提供智能业务办理，用户足不出户即可享线上快捷服务；畅通“@宁夏电投热力”微博投诉渠道，安排专人第一时间回应热用户用热方面的各种诉求；百余名“供暖

管家”配备手持终端现场办理，快速解决热用户用热诉求；“3+2+1”供热管家服务模式为用户提供“一站式”零距离贴心服务；7个供热服务大厅通过“受办一体”模式，高效受理热用户的停供暖申请、缴费、查询等业务；“首问负责制”让热用户不跑冤枉路，享受“一揽子”专业周到的服务；投诉接待室实行“接待—维修—回访—监督”闭环服务管理，确保热用户诉求得到及时反馈和处理；公司根据区域实际，在各个小区设立长期咨询服务点，提前向来访热用户讲解冬季供热安全常识、公司服务内容、投诉、缴费方式等；6家服务优良、技术全面的维修服务单位，180名专业抢修人员，300台专业设备在采暖期内随时快速高效解决热用户用热过程中的设施维修等问题；供热期间，调度中心24小时实时监控，各服务区域智慧监控、智能分析、自主研判、自动调整和报警等功能更加精准。

体系，将热用户“家门口”的供热烦心事精准解决到位。  
**惠民举措直抵用户心坎。**军爱民、民拥军，军民情深一家亲。今年8月，公司接到两支驻地部队入网需求，供暖面积18万平方米。公司立即组织人员开展管网建设勘察，并建设热力站2座，敷设供热管网7公里多槽长，共计投资2920万元，确保部队官兵温暖过冬。公司成立8年来，克服资金紧张等困难，依法依规对学校、幼儿园、福利院及社区办公场所等公益性设施使用单位减收采暖费1.74亿元。用实干纾解民困、用行动温暖民心、用效果幸福民生，一件件有“温度”的民生实事变成了用户看得见、摸得着、感受得到的实惠直抵用户心坎。



面对面服务热用户。



志愿服务进社区。



设备检修维护。

### 谋新篇 “5G+智慧供热”里的民生幸福

今年仲夏，《中国城镇供热2022年度发展报告》发布，在中国供热能效领跑企业排行榜上，宁夏电投热力有限公司人均供热面积（企业供热面积5000万平方米以下寒冷地区）一项中排名第二；湖畔嘉苑4号热力站被评为“标杆热力站”，排名第二。这份荣誉的取得来自宁夏电投热力有限公司不断强化发展的“5G+智慧供热”。

23年前，宁夏电投开创了自治区集中供热先河。多年来，宁夏电投供热面积从最初的100万平方米增长到现在的3700万平方米，为银川市22万多户居民提供高效优质的供热服务，成为银川市供热行业的中坚力量。

“十四五”规划提出，“构建系统完备、

高效实用、智能绿色、安全可靠的现代化基础设施体系”。城市供热是一项重要的基础设施保障系统，宁夏电投热力有限公司紧紧围绕“做强、做优、做大”的改革发展目标，立足民生改善，聚焦“双碳”攻坚，坚持靶向发力，以“创新为先、民生为本”为宗旨，紧跟数字化发展的时代趋势，着力构建智慧化供热新模式。

“自从家里安装了室温采集器，我再也不用天天看温度计了，室内温度恒定舒适，再也不用为暖气忽冷忽热烦心了！”家住银川市西夏小区的用户李大爷说，宁夏电投热力有限公司为供热辖区300多个小区的热用户家中安装了“室温采集器”。通过“室温采集器”采集的实时数据与智慧管控一体化平台互联互通，足不出

户即可实时掌握区域内用户室温变化情况，不仅为供热平衡调节提供精准的决策依据，还成为调整供热方案、评估供热质量、提高节能效果的重要手段。

2022年，宁夏电投热力有限公司继续投入1000万元，对公司智慧供热平台各项功能再升级，进一步完善二网平衡和供热数据的远程传输，新安装室温采集器1.6万台；安装二次网平衡阀765台；安装一次网流量计和二次网热量计409台，供热实时智慧监控、智能分析、自主研判、自动调整和报警等功能更加精准。

通过“5G+智慧供热”，宁夏电投热力有限公司实现了热网负荷精准预测、平衡经济运行、全时段监控、故障及时消除、室温恒定舒适，真正做到热力系统“理得清、

控得准、看得明、管得顺”，供热能耗整体降低10%以上，每年减少二氧化碳排放14.3万吨，减少二氧化硫排放459吨，减少烟尘排放2370吨。2021—2022采暖季用户投诉率同比下降3.7%，热用户服务诉求全部及时处理，用户满意度显著提高。

保障和改善民生没有终点，只有连续不断的新起点。宁夏电投热力有限公司将继续完整、准确、全面贯彻新发展理念，准确把握碳达峰碳中和战略下供热行业发展趋势，充分发挥专业供热优势，不断用科技创新提升清洁供热水平，升级供热服务体系，持续用智慧供热、智慧服务擦亮高质量服务民生的底色，不断满足人民对美好生活的向往，为全面建设社会主义现代化国家、谱写宁夏高质量发展新篇章贡献宁夏电投热力力量。



清洁能源项目建设现场。