

# “清洁供热有保障，温暖送到千万家”

## 供暖开放日走进西海岸新奥燃气公司，揭秘清洁能源供暖带给用户的新体验

□半岛记者 邱云

近年来，随着新能源领域的发展与趋势，清洁能源在供热中所占份额越来越高，也成为供暖的“主力军”。相比烧煤采暖，清洁供热减少了污染物排放，成为大家关注的热点。近日，西海岸新奥燃气公司组织开展清洁能源供暖开放日活动，通过面对面咨询，解决居民的供暖疑问。如何带着“新模式、新技术、新人员、新服务”在西海岸新区广泛使用分布式燃气集中供热？又如何为新区“冬暖天蓝”做出积极贡献，为用户提供贴心便利服务？

### 开展供暖开放日，面对面解供热疑惑

11月2日上午9点多，新区供热处、社会治理中心（12345市民服务平台）、小区业主代表、物业公司代表等共计30余人，他们带着对热源厂的好奇和对清洁能源供暖的疑惑难题，受邀前来参观位于西海岸新奥燃气公司的万达维多利亚湾泛能站，揭开了本次供暖开放日的序幕。据介绍，该项目总供热面积257万平方米，其中，住宅部分供热面积242.1万平方米，主要为维多利亚湾小区居民提供供热服务。公建部分供热面积15.2万平方米，供冷面积6.6万平方米，供电区域4.6万平方米。整个项目高度自动化，偌大的厂站，仅需两人同时值守，一人在泛能站调试设备，一人在小区内为居民调试暖气。

参观结束后，新奥工作人员邀请市民进行面对面座谈，并向大家介绍了供热相关知识。“以前家里不热，还不知道原因。经过这次供暖参观和了解之后，我会知道如果家里不热，大概是何原因导致。首先我会电话给供热公司，让他们过来看一下流量，如果流量正常的话，我会再查看其他问题，是不是家里的地暖盘管有问题。”家住在维多利亚湾的居民李伟告诉记者。

此外，该公司泛能运营单元经理于腾飞在活动中，对公司整体泛能和供热业务进行了详细介绍，并比较了清洁能源供热与传统燃煤供热业务的经济性和环保性。于腾飞表示，新奥清洁供热与传统能源系统相比，每个采暖期可节能1200多吨标准煤，减少氮氧化物排放20多吨，减少二氧化硫排放约70多吨，减少二氧化碳排放5000多吨，节能减排效益显著，其中的天然气分布式能源系统综合能源利用效率达到78.9%。燃煤锅炉有粉尘、二氧化硫、氮氧化物，燃气锅炉则没有这些排放物，但是供热原理却是一样，都是通过燃烧制作成热水来完成供热，实现“冬暖天蓝”不再是“奢望”。

### 新模式，热量损耗小供暖还灵活

记者在本次活动采访中了解到，传统集中供热需大规模建设热力管道来通至各个项目，管网建设投资大，周期长，且建设过程中热量损耗达20%~30%，建设初期系统利用率低。而西海岸新奥燃气公司采取的分布式燃气集中供热是根据项目需求进行管网建设，供热中心可以每小区一个或相邻的小区共用，设在地下室或项目边角地带，位置灵活，管网热损失仅有3%左右，建设周期短，一般短期即可完成建设并投入供暖。

除此之外，西海岸新奥燃气公司供暖期供暖十分灵活，根据建筑的使用特点来调节采暖温度和采暖时间，依据住户个性化需求提前供暖或延期停暖，在节假日或无人的夜间可降低采暖温度或停止采暖，节约燃气和运行成本，



供暖开放日参观活动现场。

使客户使用更加灵活、便利。

### 新技术，供热节能环保又安全

传统集中供暖系统末端无计量和调节手段，水力失调比较普遍，末端建筑不热，而近端建筑因温度过高采用开窗散热法调节室温，造成8%~15%的热损失。西海岸新奥燃气公司采取的分布式燃气集中供热，可通过基于“人脑”分析的分控中心监控每个供热中心和每台设备的运行情况和参数，根据室内外温度、供水温度感受到用户用热负荷的变化，随时自动调节按需供热。还对每户室温进行独立控制，按基本保证室温处于预先设定的恒温状态，充分保障用户的供暖质量，实现“经验供暖向智慧供热的跨越”，让用户啧啧称奇。

为保证安全，通过燃气泄漏自动保护装置、三级安全巡查、全智能控制、报警控制平台、全方位全天候监控和远程监控平台等安全系统进行专业化运营，以确保供热安全。同时，分布式燃气集中供热通过室外温度补偿系统、变频节能系统等，将排烟温度降低至40℃，热源端效率高达98%，真正做到低碳、节能、环保。运行时无震动，噪声污染小。

### 新人员，专业强第一时间解决供热问题

与以往大家对于锅炉工的印象不同，西海岸新奥燃气公司所使用的锅炉运行工全部为新招的热动专业大学生，使新员工学以致用，更快的融入工作，并在工作中发光发热。在入职后，西海岸新奥燃气公司会首先对这部分新员工进行培养，去厂家参观学习、去已运行小区进行专业的培训，使新员工在大学所学习的知识更快地与工作相结合。用户在遇到供热问题急需解决的时候，即使是新员工也可以第一时间在第一现场分析问题，解决问题，为冬季用户采暖再添一份保障。

座谈会上，青岛新奥西海岸能源有限公司副总经理赵博表示，用户在了解我们公司进行供热服务整个的流程后，

扫描二维码下载



e城e家 APP

扫描二维码关注



e城e家官方服务号

当他们遇到问题的时候，可以第一时间联系到我们的服务人员，我们会尽快处理完毕，对用户进行及时反馈。让大家了解清洁能源为大家生活带来的便利。并表示，今冬西海岸新奥燃气公司供热于11月8日低温运行。

### 新服务，打造“e城e家”家庭智能平台

采访中，记者发现，因西海岸新奥燃气公司分布式供热中心服务于特定项目，每处运行站点安排专业维修人员，通过电话及微信的方式及时接收用户反馈，针对物业无法解决的客户报修能够做到立即上门维修，突发问题做到立即响应，及时处理。

为保证供暖期的正常供暖服务，西海岸新奥燃气公司在每个运营站点还设置专业运行人员进行巡检，24小时值班进行系统和设备监控，及时发现用户室温的变动并及时作出相应的调整，克服传统热力公司与物业之间服务脱节造成的责任推诿，充分保证供暖服务的安全、高效和优质。在协助物业进行管理的基础上，并可以代开发商进行物业管理，提供更多相关延伸服务。

同时，西海岸新奥燃气公司着力打造“e城e家”家庭生活服务平台，构建中国式品质生活方式。为方便用户缴费，开通APP缴费渠道。对于非首次缴费用户可拨打95158进行查询用户的供热号，

下载E城E家APP，根据供热号在APP内即可进行交费，快捷又智能，足不出户就能享受贴心般供热服务。

□相关链接：

#### 供热初期暖气片局部不热的处理

供热运行初期，供热系统内容易积气，形成气阻，影响热水的正常循环，导致暖气片出现局部不热等情况。可尝试以下方法解决：

- 1.顶层用户需打开供热立管的排气阀门排除积气。
- 2.排除暖气片里的积气：

方法一：先将进水阀门关闭，松动跑风，排除积气，待有水溢出时，关闭风，打开进水阀门

方法二：将进水阀门关闭3/4，再将回水阀门关闭后，松动跑风，排除积气，待有水溢出时，关闭跑风，打开进水阀门和回水阀门。

按上述方法调试后，暖气片会逐步升温。如仍有问题，请拨打全国统一服务热线：95158，服务电话24小时值班。

#### 冷运试压时间及注意事项

冷运行试压前公司会提前5~7天在单元门贴出通知，供热管道充水（冷水）试压前，将通过媒体、张贴通知单等形式进行通知。用户应于充水试压前对室内供热设施进行全面检查，及时维修和更换损坏、老化或缺失的供热设施。

充水（冷水）试压时家中务必留人观察。试压后，供热设施内将处于满水保压状态，请勿擅自拆卸室内散热器、跑风等供热设施，以防水淹。