

北京热力集团供热生产部应急办公室（以下简称“应急办公室”）成立于2000年，肩负调度运行、供热保障、应急指挥、客户服务等重要职责。作为供热应急的核心和保障市民温暖的中枢，每一项工作都与首都城市运行和市民冷暖息息相关。

2020年，新冠肺炎疫情悄然而至，应急办公室作为北京热力疫情防控工作的牵头部门，统筹协调疫情防控等各项工作，确保了疫情防控与供热服务保障“两手抓、两手硬”。特别是面对供热季居民集中供热时间两次顺延，进一步加强沟通对接，多策并举保证市民室温温暖舒适，为疫情防控做出了贡献，把党和政府对人民的关心落到实处。

特殊时期特殊举措 一手抓防疫一手抓供热

北京热力集团作为全国最大的国有集中供热企业，既要做好万余名员工的疫情防控工作，又要保证200余万户的稳定可靠供热，在疫情肆虐的寒冬，全力守护千家万户的暖意融融。应急办公室将各项具体工作部署细化再细化、落实再落实，不断织密疫情防控网，做好供热各项预案。

应急办公室主任王军彪告诉记者，疫情防控期间，集团公司对36家定点医院制定了“一院一案”专项供热保障方案和应急预案。指定专人负责，与医院保持通讯联络畅通，同时根据医院需求，随时派应急保障人员做好供热保障。

为了避免可能产生的交叉感染风险和用户顾虑，应急办公室专门研究疫情防控期间维修服务举措，每日对员工进行体温测量和记录。对于非紧急工单，要求第一时间与用户联系，通过添加微信远程进行视频指导等方式帮助用户解决问题。

“以往有用户反映供热出现问题，比如温度不够了，我们工作人员就会立刻赶到现场，排查问题、解决问题。疫情严重的那段时期，对于不是很紧急的情况，我们使用电话、视频等方式远程指导，手把手告诉用户该如何解决问题。”王军彪说。

对于跑冒滴漏等较为紧急的工单，按照疫情防控期间维修服务举措，工作人员要先与街道、社区确认疫情情况。对于无疫情发生的小区，工作人员需佩戴口罩、鞋套等防护用品入户维修。对于出现疫情的小区，要在获得相关机构允许的情况下，增加防护服、护目镜等防护措施开展维修服务。每次完成维修后，人员和工具都要进行全面消毒。

“我们另一个工作的重点是做好解释工作，大家互相理解，目的都是为了保障工作人员和用户的安全。”王军彪说。疫情防控期间，96069供热服务热线还成立了58人组成的青年突击队，24小时值守受理用户的供热诉求。

雪天抢修两延供热 保近十年来最长供热季

2019年到2020年的供热季，因受疫情防控和寒潮等原因影响，居民集中供热时间进行了两次顺延，于3月31日24时正式结束。这个供热季从2019年11月14



生产调试



应急指挥



始终“在线”温暖整座城市

——记北京热力集团供热生产部应急办公室

□本报记者 刘欣欣



应急办公室成员合影

日开始，到2020年3月31日结束，共持续139天，是自2009—2010年长达142天的供热季后，近10年以来的最长供热季。

2020年疫情防控的严峻时刻正值供热高峰，应急办公室发挥热电气联合调度机制，每日结合城市热网负荷情况，统筹调配热源出力，调整热力站和泵站运行参数。同时，加强源网站巡视运行，制定3日滚动热源计划，成功应对了两次强降温天气及300余次热网调节。

“两次延长供热期间，综合考虑‘宅’在家的市民较多，经常性的开窗通风会降低室温。”王军彪解释说。因此，进一步加强对各热力站及二次系统的调节和需求侧管理，适时调整流量压力等供热参数，保证市民室温不仅能够达标，而且更加温暖舒适。在此期间，各层级领导干部在岗带班值班，1800余名职工、200余辆工程车辆随时备勤，做足应对寒流降温和突发情况的各项准备工作。

在出现应急抢险时，应急办公室作为指挥中枢，积极组织力量顶风冒雪、连续作战只为用户

家中的那份温暖。

2020年2月14日，西城牛街一小区内二次系统压力严重不足，工作人员初步判断是热力管线存在较大漏点。当时正值降雪天气，为了不影响居民用热，属地分公司立即安排多组人马同时采用测温仪、听漏仪等不停热的方式检查管线漏点。

“小区面积比较大，地下管线复杂，为了能尽快找到漏点，我们协调了集团所属临近的5家队伍和属地公司一起上，人越多搜查的范围越大，找到漏点的速度越快。”王军彪回忆着当天的情景说。

王军彪赶到现场，那天的气温非常低，他至今记忆犹新。“当天下着大雪，人在室外拿着仪器干上一会儿就冻透了，我们又临时协调了另外几支队伍，让他们随时备勤，做好几个小时之后来替班的准备，让第一批队伍休息一下，暖和暖和。”王军彪说。

幸运的是，第一批队伍在经历了3个小时的不停歇工作后，成功找到了漏点。挖开地面，把漏水的坏管切掉，换上新管……2月14日晚上10点，抢修结束了，

供热系统循环了起来，居民家里的温度也逐渐升高。

“真不容易啊，这么冷的天难为你们了。”一位大娘在阳台看到工作人员挖管子，打开窗户喊到。

“老旧小区里住得老人多，我们当时很着急，就想着要尽快恢复供热。”王军彪说。那次的应急抢修得到了居民的高度认可，很多居民看到热力工人在风雪交加的天气下丝毫没有停歇，依然在加紧施工着很受感动，特意委托社区负责人带来感谢信。

下沉社区共同抗疫 以“冲锋状态”打“持久战”

应急办公室负责疫情防控和应急管理的有5名工作人员，分别是负责人王军彪和郝昕怡、贾懿彬、杨波以及当时下沉六里屯北里社区支援疫情防控工作的马永超。

2020年6月，北京出现一名确诊病例后，应急办公室再次进入“战时状态”。每天，上级单位的疫情防控通知发送到应急办公室，经过沟通、加工、拆分传

达到各单位。成百上千条数据经过统计后再报送回应急办公室，筛查改正身份证号、电话号码缺位，姓名和单位名称不准确这些错误信息后，再立即报送上去。

“团队里年轻人多、精力足，但是经验较少、需要注意情绪控制，有时候真怕他们扛不住。”王军彪说起这些战友，心里倍感欣慰，但也夹杂着些许辛酸。

嘴里讲电话不停、手里的鼠标键盘不停，争分夺秒，不能停顿，对这支以“90后”为主的团队来说，巨大的体力脑力消耗，让他们倍感“压力山大”。每天接打七八十个电话，有的时候一个电话还没挂另一个电话就打了进来，半个小时里有的人电话就响了五六次。

团队里唯一的“女战士”郝昕怡因为睡眠不足、急火攻心，终日又带着厚厚的口罩，脸上长了不少痘。贾懿彬的家虽然就在单位附近，但是每天收工已近午夜，工作间隙想1岁的娃娃了，他就站在窗口远远向家的方向望一望。杨波不管工作到几点，年迈的父母都会给他留门，桌上留着夜宵，家人的支持是他最大的动力。下沉社区的马永超不仅没有耽误日常的防汛等应急工作，在休息日和晚上也会尽可能多的分担一些工作。

除了疫情防控工作之外，这5人还身兼多职，应急管理、防汛、重大活动和会议保障、冬奥会筹备保障、应急队伍建设等，需要他们随时保持状态，随时切换角色。

“可能上一个电话还在沟通疫情防控信息报送，下一个电话就在布置生产应急工作，疫情防控和生产应急双手抓、都抓好，压力很大、责任很重。”王军彪说，面对这种高强度的工作状态，大家没有丝毫怨言，在疫情防控的战线上默默奉献着，打牢疫情防控和生产应急工作的坚实基础。

“在今后的供热服务保障工作中，应急办公室将继续坚持高标准、严要求的工作举措，凭借专业优势，逐步健全完善应急保障体系，努力成为供热行业的引领者，全力做好供热服务保障各项工作，提高供热服务质量，为首都安全稳定贡献力量。”王军彪神情严肃地说。