上津云客户端
看往期电子报

2026年11月16日 星期一 责编:秦斌 杨薇 美编:王宇 TIANJINDAILY 天津日报

供热首日

3741人,守住温暖“不掉线”

——记者探访96677供热客服中心

■记者 张立平

“您好,有什么可以帮您?”

正式供热首日,天津能源集团96677热线大厅内,所有座席代表均已就位。听筒里,是居民反映的各类供热问题;通话过程中,一条条工单快速生成,分派到各个维修站点。登记、派单、盯办、回访……24小时全力值守、高效运转。

“我家暖气片不热,能帮忙看看怎么回事吗?”上午10时19分,平台接到河西区惠众家园张先生电话。接线员问清地址、情况,立即将工单派往城安热电小海地维修服务站。客服系统平台中,工单状态实时滚动更新。维修人员高师傅在移动端接单,主动致电张先生,协商确定上门时间。

不多时,客服平台收到处置反馈:维修人员上门排查,确定问题根源是管道积气,随即做排气、除污处理。工单最终闭环信息显示,管网循环恢复,暖气片温度正常,张先生对处理结果表示满意。

“我们供热客服体系共3741名服务人员,已经全部就位。”供热客服中心主管李晓冬说,今年平台升级了AI客服系统,搭载供热垂类大模型,先对来电诉求进行初步承接,遇到复杂问题可随时转接人工座席,以智能和人工配合的方式分流来电。

李晓冬介绍,维修人员通过手机就可以接单,预约时间、上门打卡、轨迹定位、消息推送等功能同步上线,实现工单全流程留痕管控,减少居民重复催办的情况。同步投用的智能工牌、完成升级的管家移动端,也为一线人员作业提供了工具支撑。

也有市民通过天津能源供热服务号打来视频电话。

“您看这样排气对吗?”屏幕那头,一位住户举着手机对准暖气片,边操作边询问。这项被称为“空中客服”的服务,将客服热线、服务厅窗口、维修服务站等多项服务,通过可视化方式实现互联互通。原本需要多个岗位协同办理的服务事项,现在只需一通视频电话即可解决。“对于一些简单的户内供热问题,不用等待师傅上门,我们通过视频连线就能指导居民自行处置。”李晓冬说。

针对老年群体,能源集团还研发出“一键报修”终端,操作面板只保留“不热”“漏水”两个按键,报修信息直达后台。目前已有近2000台终端免费发放给75岁以上老年用户。

能源集团供热面积近2亿平方米,服务162万用户。供热首日,客服中心的数据大屏实时刷新,工单还在持续高效流转。





左图 天津能源集团津安热电公司工作人员在兴云里换热站进行巡视检查。 记者 张磊 摄

右图 天津能源集团供热客服中心接线员接听热线,并及时派发工单。 记者 吴迪 摄

供热管家上门调试

■记者 苏晓梅

“我家厅里暖气片还没热。”

“您稍等,我们师傅马上就到。”

昨天是供热首日,上午10点刚过,天津能源集团96677热线接到兴云里7号楼居民刘女士的来电后,立刻将报修信息形成工单,派发至该集团所属津安热电公司。

正在外出巡检的供热管家闫豪通过客服移动端立即响应,与刘女士取得联系,预约上门时间。随后,闫豪便带着工具赶到刘女士家中。

闫豪熟练地用扳手拧开暖气片排气阀,随着“嘶嘶”的声响,管道内积存的空气缓缓排出,混着气体的水流入他提前备好的自制接水装置。

“大姐,您看,暖气片上面不热,就是里面窝着气呢,现在气排完了,温度已经上来了。”

今冬供热季正式启动,天津能源集团旗下各供热企业全面进入保障模式。

一边是供热管家上门为居民排气调试;另一边,和供热维修服务站一墙之隔的兴云里换热站内,供热专责李俊正在对三台换热机组开展巡检。

李俊介绍,近几年,兴云里片区随着换热器更换、庭院管网分批改造更新,换热效率大幅提升,这座换热站也成了标杆站点。

他一边介绍,一边记录温度、压力等运行参数,检查设备接口有无渗漏,比对就地采集数据与远程后台参数。

为保障今冬供热平稳,天津能源集团统筹做好管网检修、设备调试、隐患排查、客服值守等各项工作。各供热维修服务站同步建立问题台账,实现发现一处、处置一处。

“改”出新暖意 “商”出好方案

——北辰区佳园新里784户居民供暖改造见闻

■记者 王音

昨天,全市正式供热首日。对于北辰区佳荣里街道佳园新里社区784户居民来说,这个供暖季格外值得期待。9时许,记者跟着街道、社区和供热站工作人员入户走访,看看供热管网改造后的暖气到底热不热?

在桄榔里小区,董爱珍家的门开得很快。她穿着薄针织衫,认真地盯着测温仪。工作人员把测温仪在客厅中间举了一会儿,数字稳稳定在23℃。董阿姨满意地点点头:“往年这时候,在家要穿薄羽绒服。今年不仅人舒服,我养的花也不挨冻了。”

佳园新里社区部分小区供热管网年代久远,管道锈蚀、沉积物多。近年来,片区存在供热温度不均衡、不少住户室温偏低的问题。这件困扰居民多年的烦心事,大家都盼着能彻底解决。

群众的冷暖诉求,就是基层治理的发力方向。今年4月,老旧供热管网改造项目刚确定,街道和社区没有急着敲定施工方案,而是先入户走访,在“楼门议事角”和居民拉家常,收集微信群留言以及往年12345工单,一条条梳理汇总诉求。

“一方面要找准供暖的病根,另一方面提前摸清大家对施工的顾虑。”佳园新里社区党委书记、居委会主任王雷说,“一旦开挖路面,出行、停车、渣土扬尘、施工噪音,件件都关系到居民的日常起居。”

居民的顾虑摆在面前,怎么找到各方都能接受的办法,确保顺利施工?为此,社区党委组织居民代表、楼门骨干、物业、供热站、施工单位,把协商会场从办公室搬到小区现场。

这种提前收集民意、多方现场会商、一事一议、闭环落实的做法,正是北辰区正在打造的“辰和共商”议事协商机制。依托这套机制,大家共同敲定梯次错峰施工、分区调剂车位、渣土随产随清、围挡降噪防尘等举措,尽可能减少施工对居民生活的影响。

方案敲定后,施工方6月进场施工,9月底完工,为784户居民打通了“温暖通道”。

在年过九旬的杨大爷家,屋内温度显示为20℃。老人对入户人员说,自己试着给暖气片排气,热度还是不理想。天津津热集团城北供热运行管理有限公司刘房子站站长范胜标现场仔细排查,判断是管道积污。他当场接上管线,再次排气放水。“您看,排出来的水又黑又浑,都是老管道里存的,等出水变清,压力上来,暖气就热了。”范胜标一边忙活,一边跟老人解释。临走时,他特意叮嘱,后续有问题随时联系,供热站会及时派人上门处置。

新管网好不好用,最终要靠居民的感受来检验。10月中下旬,打压试水工作启动,供热设备同步开展检修。“前期协商定下的防护标准、施工时序,我们全程落地。后续,我们和供热人员会逐户排查供热情况。大家一起商量出来的方案,最终会变成居民家里实实在在的温度。”王雷说。

宝坻区多举措保障农家清洁取暖

“我这心里头特踏实”

■记者 史莺

“以前冬天烧煤取暖,屋里烟熏火燎。现在‘煤改气’了,不仅省事、安全,您看这家里,又干净又暖和!”昨日,宝坻区新开口镇八户村村民董崇丰大爷摸着客厅里温热的壁挂炉,笑着对记者说。

董大爷是宝坻区最早一批“煤改气”用户。往年一到降温用气高峰期,老人心里总不踏实:供气稳不稳?壁挂炉怎么调?今年采暖期前,负责新开口镇供热的新兴津宝燃气(天津)有限公司工作人员提前上门,为村民免费检修壁挂炉,更换老化软管,还留下一张维修联系卡。董大爷说:“有问题能随时联系工作人员,我这心里头特踏实。”

保供暖,安全是底线。宝坻区城市管理委市政公用管理科科长李继凯介绍,自10月起,区城市管理委便组织燃气企业开展拉网式入户巡检,重点排查壁挂炉、燃气软管、阀门、报警器等设施隐患,对老化部件及时更换。特别是对农村独居老人、残疾人等特殊群体,建立专项包保台账,入户开展安全指导。

温暖过冬有保障,能源保供是基础。宝坻区城市管理委、区发展和改革委等部门科学预判供热用气峰值,做实气源储备,并提前做好管网调压、设施检修,保障供热高峰期气源稳定供给。

让村民心里更踏实的,还有实打实的补贴。据了解,宝坻区严格执行天津市2026—2027年采暖期居民冬季清洁取暖有关运行政策,对“煤改气”“煤改电”用户给予相应补贴,降低百姓采暖成本。

黄庄镇小辛码头村是远近闻名的旅游村,也是宝坻区“煤改电”的先行村之一。走进村民宋大姐经营的农家院,屋内窗明几净,暖意扑面而来。宋大姐坦言,取暖成本是她最挂心的经营开销,有了补贴托底,她心里的石头落了地:“这一冬天取暖负担轻了不少,客人住着干净暖心,我们经营也更有底气。”

民生无小事,枝叶总关情。“我们将继续压紧压实各方责任,紧盯能源保供,不断优化便民服务举措,把融融暖意送进每一户村民家中。”李继凯说。

明起三天 降雨、大风、降温

市区最低气温将降至0℃

本报讯(记者 苏晓梅)经历了持续时间较长的雾霾天气过程后,伴随冷空气来袭,津城将在未来三天迎来降雨、大风、降温天气,最低气温将降至0℃。

今天白天我市以阴为主,风力由3到4级转为微风,体感阴冷。受另一股冷空气影响,11月17日到19日,我市还将迎来降雨、大风、降温天气,其中17日将有小雨天气过程,夜间风力加大至西北风4到5级,阵风6到7级。18日起,晴朗天气回归,但在冷空气影响下,仍有西北风5到6级,阵风7到8级转3到4级,19日风力再次加大至西北风4到5级,阵风6到7级。伴随大风天气,温度持续下降,预计18日白天,市区最高气温在5℃左右,最低气温降至0℃,北部地区最低气温在-5℃左右。19日白天,最低气温仍将保持在0℃左右。



夜生活主题街区亮相金街商圈。 受访者供图

“微醺酒场”“风味食肆”“夜玩空间”集聚特色门店

金街夜生活主题街区亮相

本报讯(记者 马晓冬)近日,位于金街商圈的夜生活主题街区“夜醺印象”正式亮相,集聚十余家夜间经济业态门店,通过户外美陈焕新与首店引入,为津城夜生活打造全新体验场景。

据和平印象城相关负责人介绍,街区围绕“微醺酒场”“风味食肆”“夜玩空间”三大主题引入特色门店,包括酒吧、中式茶酒馆、美式烤肉餐厅、地方菜餐厅等,其中多家为天津首店,整体动线呈“T”字形,串联起商场不同区域。此外,街区内已布局现场音乐酒吧、烧烤酒馆、KTV、台球厅等业态,所有门店均营业至凌晨。

伴随着街区开街,和平印象城户外公共空间也完成了主题装饰的更新,以霓虹灯饰为核心,搭配导视路牌、游逛地图等,与和平路原有的“星星拱门”相呼应,营造出浪漫的购物环境。

“作为坐落于金街核心商圈的商业载体,我们以主题化、场景化、体验化的夜间改造弥补商圈夜间消费场景的短板,希望通过延长营业时段、丰富夜间业态供给,让金街的人气从白天‘旺’到深夜,点亮城市夜游新地标。”商场相关负责人表示,和平印象城将紧跟年轻消费趋势,深耕特色主题商业运营,不断优化夜经济业态布局、升级消费场景,为天津夜间经济持续注入新活力。

学习贯彻党的二十届五中全会精神

市委宣讲团成员宣讲党的二十届五中全会精神

有效管党治党推动河西高质量发展

本报讯(记者 廖晨霞)按照市委统一部署,学习贯彻党的二十届五中全会精神市委宣讲团报告会11月12日在河西区举行,市委宣讲团成员、河西区委书记尹继辉作宣讲报告。

宣讲指出,党的二十届五中全会是在基本实现社会主义现代化的关键时期召开的一次十分重要的会议,审议通过的《中共中央关于持之以恒推进全面从严治党若干重大问题的决定》,是推进新时代党的建设新的伟大工程的纲领性文件。全会以“三个必然要求”阐明推进全面从严治党的战略考量,旗帜鲜明回应社会关切,明确全面从严治党没有回头路。宣讲诠释新时代全面从严治党伟大成就,解读“三个更加艰巨”“四大挑战”重大判断以及七项工作原则,阐述持之以恒推进全面从严治党的战略任务和重大举措。

宣讲强调,管党治党越有效,经济社会发展的保障就越有力,要时刻牢记河西的特殊区位、特殊职责,强化经济大区使命担当,持之以恒推进全面从严治党,锻造堪当重任的干部队伍,全力抓好经济社会发展各项任务,切实把全会精神转化为建设经济强区、打造品质之城的实际成效,奋力实现“十五五”良好开局,以实干迎接党的二十一大胜利召开。

市委宣讲团成员宣讲党的二十届五中全会精神

以全面从严治党新成效保障区域高质量发展

本报讯(记者 宋德松)学习贯彻党的二十届五中全会精神市委宣讲团报告会11月13日在河北区举行。市委宣讲团成员、河北区委书记沈超作宣讲报告。

报告会上,沈超围绕学习领会习近平总书记在党的二十届五中全会上的重要讲话和《中共中央关于持之以恒推进全面从严治党若干重大问题的决定》精神,结合学习贯彻习近平党建思想,紧扣宣讲主题,立足区情实际,从全会重大意义、《决定》起草情况和主要特点以及全面准确理解持之以恒推进全面从严治党的总体要求、战略任务和重大举措等方面,对党的二十届五中全会精神作了全面宣讲和深入阐释。

沈超强调,要把学习贯彻党的二十届五中全会精神当作当前和今后一个时期全党的重大政治任务,提高政治站位,加强组织领导,迅速在全区兴起学习宣传贯彻热潮。要入脑入心学进去,原汁原味学、以上率下学、带着责任学,全面学习领会全会精神,学出恪尽职守的责任意识、攻坚克难的使命担当、善作善成的能力作风。要用心用情讲出来,迅速组建区级宣讲团,区领导带头,广泛开展宣传宣讲,让鲜活的思想直达基层、“飞入寻常百姓家”。要深研深谋做起来,聚焦《决定》的重大部署、重要任务、重点工作,结合河北区全面从严治党实际,研究务实管用的落实举措,持续推动解决突出问题,推动全会精神在河北区落地落实、见行见效。

黄南州文旅资源(天津)冬季推介会在津举行

签约赋能 山海互通引客源

本报讯(记者 王睿)昨日,“津青同心·山海共美——青海省黄南州文旅资源(天津)冬季推介会”在意风区启幕。津青两地相关部门、文旅企业及旅行社的代表齐聚,推动两地文旅资源共享、客源互送、产业共建,搭建高原与渤海之滨的文旅交流合作之桥。

青海省黄南州因地处黄河上游第一湾南部而得名,是安多文化核心区,享有“灵山圣水·丹霞秘境”美誉的坎布拉世界地质公园、“黄河上游第一大峡谷”宁木特黄河大峡谷、“青海最美草原”河南县蒙旗大草原、“世界石书奇观”泽库和日石经墙等都在这里。

2010年,按照党中央决策部署,天津与黄南州建立对口支援关系。16年来,一批又一批天津援青干部人才跨越山海,奔赴高原,先后实施730多个项目,在产业援青、项目援青、医教援青、文化援青等领域结出了丰硕成果。记者了解到,依托此次推介会,黄南州文旅资源在天津集中亮相,全方位展示当地雄奇壮美的高原风光、底蕴厚重的热贡非遗、多姿多彩的民族风情。

此次推介会还设置了多个品鉴区,汇聚了来自高原的特色美食,比如牦牛肉制品、藏式面点等。与此同时,唐卡艺术展开展,一幅幅笔触细腻、色泽瑰丽的唐卡精品吸引了不少市民驻足观赏。唐卡画师还现场传授唐卡绘画技巧,邀请市民执笔调色、描金勾线,感受热贡唐卡传承千年的指尖技艺。

在现场,黄南州文体旅游广电局、坎布拉景区还与天津宁投文化旅游发展有限公司、灵然创智(天津)动画科技发展有限公司、天津英强冠军之光俱乐部、天津国旅海外国际旅游有限责任公司、中青旅(天津)国际旅行社有限公司、峰成明正文旅产业发展(天津)有限公司等签署合作协议,打通景区与文旅企业的合作通道,在客源互送、产品开发、产业共建方面开展深度合作。



推介会上,市民品尝黄南州特色美食。 记者 赵建伟 摄

此次签约的天津文旅企业代表纷纷表示,黄南州拥有得天独厚的大美风光与非遗产品,未来,他们将充分发挥各自渠道优势,把这些优质资源转化为面向天津游客的旅游产品;同时也将推动天津文旅资源走进黄南州,实现两地文旅市场双向奔赴、互利共赢。

青海省黄南州委副书记、副州长,天津援青指挥部总指挥裴治表示,天津与黄南州山海相望、情谊相连,希望以此次推介会为契机,进一步拓宽两地文旅交流渠道,诚邀天津的朋友们走进黄南州,赴一场山水人文之约,让山海同心之花持续绽放。

5集专题片《思想领航法治天津》今起播出

用身边案例把法治天津讲明白

本报讯(记者 韩雯)今起,习近平法治思想天津实践系列讲读专题片《思想领航法治天津》将在天津电视台卫视频道首播。专题片共5集,用天津本土真实案例和专家点评,把专业法治理论转化为群众看得懂、能理解的讲读内容。

专题片由市委政法委、市委宣传部、市委依法治市办、市司法局、市法学会出品,立足“十五五”开局之年,系统梳理天津深学笃行习近平法治思想的实践路径,面向社会大众展示法治天津建设成果。5集分别为《思想指引 法治实践》《科学立法 护航发展》《严格执法 长治久安》《公正司法 民心为本》《全民守法 共治共享》。内容涵盖近代天津法治历史溯源、地方特色立法实践、严格规范公正文明执法举措、司法为民典型案件、基层矛盾化解、网络空间治理、全民普法等方面,讲清科学立法、严格执法、公正司法、全民守法在天津的具体落实。

据专题片总导演、天津电视台教育频道制片人许芳介绍,创作团队坚持用“小切口”讲“大道理”,把镜头对准群众身边的法律问题。每集围绕一个主题,以案例故事切入,由讲读人结合实践进行解读,再由专家点评提升,力求把专业法治理论转化为群众看得懂、听得进的内容。许芳表示,片中选择的案例既有发展一线实践,也有民生场景,希望让观众感受到科学立法、严格执法、公正司法、全民守法就体现在日常生活的具体事例中。

专题片电视播出时间为11月16日(星期一)至20日(星期五),每日19:32在天津电视台卫视频道播出。“天津政法”“津剑”等新媒体平台也将同步推出。

社址:天津市和平区卫津路143号 邮政编码:300070 总编室:23602716 社会部:23602777 广告:23602233 发行热线:23601110 准予广告发布登记:津市场监管西广登【2021】1号 零售1元5角 印刷单位:天津日报印务股份有限公司(天津市西青经济开发区兴华十支路8号)