



暖护邢襄民生 力筑供热标杆

——邢襄热力集团以国企担当书写高质量发展新篇

以“提质增效”为根基，筑牢民生供暖“保障网”

河北邢襄热力集团有限公司，作为邢台市供热行业的国有龙头企业，肩负市区85%以上的供热重任，是守护邢襄百姓冬日温暖的“主力军”。现有供热主管网近500公里，供热面积4550万平方米，换热站400余座，热用户40余万户。集团始终以“保障民生服务社会”为目标，聚焦群众在供热领域的急难愁盼问题，积极履行国有企业社会责任，在民生保障、产业升级、绿色发展等方面取得了突出成效。

集中供热，连着城市发展，系着百姓冷暖，是与群众生活息息相关的公共事业。供热改造提质增效工程连年入选邢台市重点民生实事项目，既是政府高度重视的有力体现，更是群众热切期盼的民心所向。为确保这一民生工程落地生根、见效惠民，集团高站位部署、严标准推进，明确任务，细化措施，倒排工期，挂图作战，以严谨细致的工作作风和攻坚克难的姿态，全力推进项目实施。近三年来，累计完成47处老旧管网改造，使60多个受“低温烦恼”困扰的老旧小区，告别了寒冷冬日，迎来了“暖居时代”。

在全力推进老旧管网改造的同时，面对日益增长的供热需求与热源短缺

的发展瓶颈，集团积极响应邢台市委市政府打造“温暖之城”的决策部署，启动实施重大民生工程——沙河电厂长输供热管网工程。该工程于2024年底正式开工，建成后将新增供热能力2000万平方米。2025年已完成一期工程建设，铺设长输热力管道36.8公里，途经6个乡镇、办事处，17个村庄，涉及农田1400余亩，穿越大量地下光缆、雨污水管，以及河流、铁路、高速等多处特殊节点，施工难度极大。作为邢台市补齐供热短板、提升保障能力的关键举措，项目不仅将拓展供热覆盖面、优化区域能源结构，更能推动节能减排、全面提升供热效率，为邢台城区供热保障体系注入强劲动力。

以“科技赋能”为引擎，激活智慧供热“新动能”

立足国家创新驱动发展战略，结合供热行业数字化、智能化、绿色化的发展趋势，集团自主研发打造邢襄热力数智化供热平台，深度融合时空大数据、人工智能技术与热力运营管理实践，实现了全系统生产运营数据链的全面汇聚与可视化呈现。该平台集用户咨询报修、室温采集、全网平衡、运行分析、能耗诊断、跟踪督查等多功能于一体，使供热管理从“经验判断”转变为“数据决策”，供热达标率稳定保持在99%以上。

为夯实技术创新基础，集团组建专业科研团队，配备先进科研仪器设备与专用试验站点。截至目前，组织开展31个研发立项项目，获得各类知识产权15件，其中发明专利4件、实用新型专利9件、软件著作权2件，还成功参与制订国家标准两项。依托持续稳固的自主创新与技术开发能力，集团已稳步实现从传统供热企业向现代化、智慧化供热企业的转型升级，成功荣膺“国家高新技术企业”称号。

以“绿色转型”为导向，绘就低碳发展“新画卷”

为深入贯彻落实“双碳”战略部署，集团科学谋划，统筹推进清洁高效、多元支撑的新型供热能源体系建设。2023年建成多维高效能源站示范基地。该项目依托地源热泵、能源塔、污水源热泵、光热、光伏、蓄热等多项清洁能源技术，高标准建设智能控制系统、高效机房与智慧中心，集新能源供热试验基地、高效供热机房示范样板、科普教育基地以及观赏功能于一体。能源站供热能力达40万平方米，可以全面满足周边1.5公里范围内的用

热、用冷需求。多维高效能源站示范基地项目的建设，进一步优化了邢台城区供热布局，减少了烟尘、二氧化硫等污染物排放，为构建“多能互补、智慧高效”的新型能源体系提供了宝贵的实践样本。项目建成以来，已惠及锐和城等5个小区千余户居民，累计接待国资系统及省内外同行企业观摩学习3000余人次。凭借先进的技术理念与显著的示范成效，成功获评“河北省清洁能源综合利用示范基地”称号。

以“为民服务”为宗旨，创建党建品牌“促融合”

供暖温度关乎民生温度，服务质量连接群众口碑。2023年，集团党委倾情创建“邢小暖”党建品牌，以“小暖践行大爱”的服务理念，传递为百姓送去冬日温暖与贴心关怀的初心。“暖”字既直观体现了供热企业的核心服务成效，更寓意着通过细致入微、贴心周到的服务，让用户在身心上都能感受到温暖。自“邢小暖”党建品牌创建以来，集团将品牌建设 with 供热运行服务、民生保障工作深度融合，不断升级服务举措、提升服务效能。

设立“小暖之家”全业务办理中心，实现业务“一站式”办理。服务热线从30路扩充至134路，优化智能客服系统，大幅提升业务办理效率，真正实现“数据多跑路、用户少跑腿”；非供热期，积极开展“冬病夏治”，完成庭院网及热力站改造2215项，清洗过滤网3.1万个，更换放气阀3680个，入社区宣传100余场，解决用户端“疑难杂症”27户，用夏日的“汗水”换来千家万户冬日的“温暖”；供热期间，通过组建19支“邢小暖”服务队，设立27个“邢小暖服务站”，专业服务专员入驻877个业主微信群，构建起高效便捷的15分钟快速响应机制。针对“一户多诉”或“多户一诉”的复杂问题，启动“专家会诊”模式，组织技术骨干集中研讨、精准施策，快速解决用户用热难题。一系列暖心举措换来了用户的高度认可，用户满意率达99.7%。

以“社会责任”为己任，履行国企担当“暖民心”

邢襄热力集团始终将“回馈社会 服务民生”作为重要职责，用一项项务实举措诠释国企担当。居民热价连续十余年不上涨，始终处于全省最低水平；每年根据天气情况，提前启动供热或延长供热时间，没有向用户加收任何费用，用真心实意温暖百姓心田。在惠民帮扶方面，每年为700余户低保用户减免采暖费近20万元，为幼儿园、学校、居委会、养老院等非营利性单位按居民热价收取费用，真正做到让利于民。

服务延伸方面，在全省同行业中率先打破产权界限，将服务范围从换热站延伸至入户端，只要用户有需求，便主动上门提供除污器清洗、管件维修等便民服务，打通服务用户的“最后一米”。针对部分封闭不严、保温效果差的老旧小区，免费加装棉门帘550个、遮风塑料布1.2万平方米，最大程度降低热量损耗。同时，设立“小暖爱心驿站”，为环卫工人、快递员等户外工作者提供温馨的休憩场所；“邢小暖”党员志愿服务队定期慰问帮扶困难用户，为弱势群体捐款捐物。一件件实事、一次次善举，生动诠释了“温暖之城、热力先行”的使命与职责，赢得了社会各界的广泛认可与高度赞誉，树立了国有企业为民服务的良好形象。