

半夜两点接了热线也要马上赶到

济南热电90后供暖人邱杨彪:把2000多户居民的事当成自己的事解决

24岁的邱杨彪是济南热电有限公司明湖热电厂领秀城供热车间的职工,毕业于山东建筑大学建筑设施智能技术专业的他,年纪轻轻就担负着领秀城2000多个暖气用户的入户服务工作。有时他一天要接100多个热线电话,对于这份忙碌,他乐在其中。

本报记者 于悦
实习生 赵晓彤

没有一腔热忱 干不了这个活

接受过邱杨彪入户供暖服务的人都不会想到,这个工作熟练的小伙子其实毕业没多久。就在短短一年的工作时间里,他用自己的专业实力和热情温暖了用户的整个冬日。

去年冬天,家住领秀城A区12号楼的孙大爷摸着自家卫生间的暖气片不热,就打了热线电话,正好是邱杨彪接听的。“小邱没过多久就赶过来了,家里每个暖气片都被他细细检查了一遍。”孙大爷说。经过排查,是由于水中沉淀物较多导致暖气不热,冲洗下管道即可。

随后邱杨彪跑回供暖站拿来冲洗的工具,将孙大爷家暖气片里沉淀的脏东西尽数清理了出来。“这么冷的天,小邱的鞋都湿了,还用手堵着排水管,不让水溅到我家的墙上去,差点烫伤了自己。”孙大爷说,看到此情此景他是既心疼又感动。为了更彻底地解决问题,邱杨彪当天晚

上又打开孙大爷单元楼下的井盖,把滤网清洗了一遍。

第二天,邱杨彪打来电话回访,还亲自上门检测暖气片进水、出水温度。孙大爷说,比起解决问题,更让他觉得暖心的还是邱杨彪的服务态度。

住在领秀城B区的于阿姨也同样接受过小邱的上门服务,为此她还专门写了封感谢信。“当时暖气管里的水打湿了他衣裳,我给他毛巾擦他都顾不上用。打一个电话,就像有军事行动一样骑上车就来,我们在屋里暖乎乎的,人家寒冬腊月在外面跑,如果不是有一腔热忱,真干不了这活。”

忙起来一天得接 140多个供暖热线

邱杨彪刚来到领秀城供热车间时,因为车间人手紧,他独自一人负责领秀城A、B两个区共计20万平方米2000余户用户的入户服务工作,忙得连轴转,但他乐在其中。

邱杨彪总结出了不少服务细则,像二十四小时在线,十分钟赶到用户家,敲门时离猫眼六十厘米并整好衣冠。这种真



邱杨彪入户修理暖气片。 通讯员 宋博 摄

诚也赢得了用户的真心:上个供热季,邱杨彪所在的服务站用户回访满意率达98%以上。

上班的时候,邱杨彪的电话根本停不下来,最忙的时候挂了一个电话,能看到五个未接来电,然后他再一个一个地打回去。甚至有一天他接了140多个热线,他只能尽量跑这100多个热线,到了中午吃饭的时候就买个烧饼边走边吃。

邱杨彪说,曾经还有住户半夜两点多从外地回家,发现家里暖气不热。邱杨彪接到电话后也立即赶了过去。

爱实践爱学习 一人干俩人的活

领秀城供热车间的戎主任曾和邱杨彪一起跑了几处热线,“对待客户,甭管年轻人老年人,态度都非常诚恳,起初我还怀疑他只是在我们面前这样。”

后来,戎主任从热线回访中看到有很多用户夸邱杨彪,这才明白小伙子是实实在在地把用户的困难当成自己的来处理。

“现在很多年轻人较为浮躁,但小邱却是脚踏实地做

事。”戎主任说,既肯干又肯学,是年轻人最难得的品质。去年,领秀城A区曾进行过暖气入户横管的改造,由于部件老化存在泄漏的隐患,戎主任带着邱杨彪一个接一个地维修,但没过几天邱杨彪就把活都揽到自己身上了。

原来,他通过在100多户的实践操作,自己摸索出了一种较为简单的处理方法,一个人把两个人的活都干了。“干好一个工作,就要把每一个细节都弄懂,我一直是这么认为的。”邱杨彪说。

这位“仪表达人”,俩月时间每天只睡4小时

济南热力三公司热控仪表专工侯春岷,三年仅休4天班

文/片 本报记者 王杰

连续两个月 每天只睡4小时

侯春岷,济南热力三公司的“仪表达人”,负责片区包括重汽翡翠外滩、恒大城、万象新天等50多个换热站内的400多块仪表、19072个热计量户表的维护技改工作。为学会热计量相关知识,他连续俩月只睡4小时,为保证片区用户正常用暖,他三年来仅休了4天班。

但让人想不到的是,刚担任热控仪表专工时,他却是个门外汉,没有任何仪表方面的工作经验。据侯春岷介绍,2013年济南热力三公司刚上热计量自控设备,他就主动要求从管道运营岗位调到热控仪表专工岗位。

“起初没觉得难,但看到自控设备里那么多线路时,我直接傻眼了。”为了尽快摸清换热站仪表工作原理,侯春岷便每天在安装现场跟随仪表安装队伍的同事学习。因为设备安装、调试进度快,侯春岷便白天跟工,晚上上网查相关资料,那段时间真是忙得连轴转,“两三个月的时间自己也不知道咋挺过来的,一天就能睡4个小时,其余时间都在跟着人家学。”

每年,从供暖前调试到正式供暖,侯春岷几乎都吃住在各个换热站,把换热站当成了自己的家。每天他都

侯春岷是济南热力三公司的“仪表达人”,他负责400多个仪表、近2万个热计量户表的维护技改工作。为学会热计量相关知识,他连续俩月只睡4小时,为保证片区用户正常用暖,他三年来仅休了4天班。



侯春岷在检查仪表。

要骑行约25公里,不停地奔波于每个换热站和用户家中,仔细查看每一块仪表达转是否正常。

“仪表毕竟是机器,上一秒检查的时候还没问题,下一秒可能就一下子坏了,所以一定要认真检查。”在侯春岷眼里,仪表再精密再先进,也需要人不断去检查、维护。因此,他每天必须要到换热站里亲自看看才能放心。

连换多块新表 打消用户疑虑

由于热计量取暖初兴,部分用户并不了解,而且计量表数值直接与用户消费挂钩,所以上门为用户解释说明相关知识是侯春岷主要工作之一。

个别用户因花费过多,便怀疑热计量表读数不准、存在“跑得快”现象。侯春岷会不厌

其烦进行解释,有时甚至会为用户多次更换新表来证明。

2016年冬,华府国际小区一位用户向侯春岷反映,家里热计量表走数过快。应用户要求,侯春岷为其更换了一块新表。

随后,用户以该表生产日期较久为由,要求更换一块最近生产的新表。侯春岷再次联系厂家,为其调换了一块新表。但没多久,用户又向侯春岷反映家中热计量表依然走数过快。

侯春岷便前去查看,发现新表并没问题。“这位用户说,楼上用户表走得就慢。”在征得楼上用户同意后,侯春岷将楼上、楼下两家用表调换验证。“楼上表装到楼下也是读数快,新表装在楼上一切正常。”就这样前后换了多次表,这位居民才相信问题源于自家暖气热循环过快,而非计量表故障。

三年就休4天班 只能陪家人近郊游

在三公司,侯春岷加班一事很有名。自2014年至今,他就因为母亲生病休了4天班,其余时间都在岗位上忙碌。

“换热站信息上传是济南热力远程操控系统中很重要的一个环节。”侯春岷称,在济南热力生产调度中心内,几百个换热站的信息、参数等一目了然,而这些信息、参数则是由各个换热站进行上传。

侯春岷一年四季几乎与仪表为伴,每天都要忙到晚上八九点才下班。侯春岷说:“我很感谢妻子对我工作的理解和支持。仪表正是老百姓用暖的保障,不能出一点问题。”

为了在家人外出游玩与工作两者之间兼顾,节假日的时候侯春岷总会将济南近郊游作为首选,方便能随时回单位检修设备。“济南周边都逛遍了,老婆总说咱啥时候能去外地玩一玩。”侯春岷笑着说。