

济南热电供热三分公司杨波： 三年没漏接过一个用户电话



文/片 本报记者 于悦
实习生 赵晓彤 刘双媛

用户家里都贴着 他的手机号

3月6日下午,记者一进入梵尔赛小区,就看到换热站的墙上贴着一张巨幅海报,鲜明的蓝色非常显眼,人在隔得近的高楼上低头就能看到。海报上印有供热服务电话,服务员杨波的手机号排在第一个,其次才是片区的服务热线。旁边还有红色的宣传海报,也都印着杨波的手机号。

“不管是在小区里遛弯儿,还是刚来到小区的人,一眼就能看到杨波的手机号,因为太显眼了,无人不知。”济南热电供热三分公司检运一班的张主任说,不只是换热站墙上,每一栋楼的单元门上,每一层的电梯口都贴着杨波的名字和手机号,甚至片区每个用户的家里,除了服务热线,也都有杨波的私人电话号码。

只要是供暖期,杨波的左耳上总是戴着一只蓝牙耳机,“供暖初期和高峰,每天要接三四百个电话,有时候在路上,有

杨波是济南热电供热三分公司检运一班的片区负责人,在梵尔赛小区杨波分管的片区,他的名字几乎无人不知。对片区的居民来说,他不仅是温暖的服务员,更是谁家冷了就上门供上热气的暖心人。他独创的工作方法和工作用具既提高了工作效率,又降低了能源消耗。



杨波的手机号就印在供热宣传海报上面。 本报记者 于悦 摄

时候在居民家维修,掏手机麻烦,蓝牙耳机接电话方便,还不会误了手头的工作,有用户打电话能及时接听。”

蓝牙耳机是2015年杨波在刚来片区时买的,已经戴了三个年头,三年里杨波没有漏过一个用户电话。刚开始戴耳机的时候,杨波的耳朵被磨得生疼,现在耳朵上已经被磨出了

老茧。由于天天戴耳机,杨波的左耳朵有点背,“有时候叫他他听不见,但用户打电话都能找到他。”杨波的同事樊师傅说。

独创细化调整法 高效节能

杨波分管的片区有5000多

用户,40万平米的面积,他忙的时候光接电话就能接到手机没电关机。但是,杨波的工作效率很高,因为他有一套自己独创的工作方法,不仅高效,而且节能减排。

杨波的方法是细化调整,可以根据不同的户型和面积、房屋的朝向和温度、变化的季节和天气,具体到每一栋楼的每一家用户,运用实践的经验 and 自控的方法,去调节二次网和阀门,最大程度地细化控制、调整流量,看最低多少流量能够既最大限度地降低热耗、水耗、气耗等能源,又能在保证了一栋楼均衡供暖的同时还保证整个片区是均衡供暖的。

梵尔赛小区的张先生说:“我住11层,是个孤岛户,左右都不供暖,一次下班回家感觉暖气不热,打电话找杨师傅,他调一调暖气就能热了,非常快。”杨波的工作都体现在平常,掌握了每一栋楼的具体情况后,调的时候就能知道该动哪里的阀门,该调哪里的流量。

一般检修人员都有公司配备的工具,但杨波的工具与众不同,他的工具都是自己改装过的。原来普通的扳手只能开到两三寸,经他改造就能开到五六寸,一个扳手多种用途,大小管道井都能用。“他就是在实践中琢磨方法,自己想办法创新,提高效率。”张主任说。

即便不是供暖期 也闲不下来

供暖期杨波主要是细化调节片区内二次网的循环量和为用户服务,“有时候遇到突发状况,比如半夜暖气漏水,他也得爬起来去用户家里,但晚上不好维修,没有合适的配件或是怕影响别的用户,也还是得去把阀门关掉,然后跟用户解释清楚。”樊师傅说。

杨波工作认真负责,服务态度也好,并且为人十分仗义,“我们是分工不分家,冬天供暖期的时候忙不过来,我一叫他,只要他没事,立马就来帮我。”樊师傅说。

杨波负责的片区还有很多租户,人口流动比较频繁,房屋的变动情况很多。所以在非供暖时期,杨波也闲不下来。他经常跑上跑下地统计用户信息,有时陪媳妇遛弯儿看到有新来的住户,他都会上楼提供自己的信息,并且问问用户有没有什么问题。

不供暖的时候,他还要负责设备和管道的检修,为了给供暖期的细化调整打好基础,他在了解用户信息的基础上还了解每一栋楼的用户报停情况。通过发短信、递名片和公布服务电话等形式号召大家向他反映暖气的使用情况和管道问题。“不管供不供暖,都要做好自己的本职工作。”杨波说。

股票代码: 603816

顾家雷锋行 盛惠进万家

沙发也要有修养

2017年 3月1日-3月19日

品牌代言人 **邓超**

更多详情咨询顾家家居各大家居卖场