



开栏的话

在商河有这样一群“暖男”，他们为了百姓的温暖，奔走在第一线，风雪无阻，24小时随叫随到。他们下管道井巡检处理漏点、爬梯子抢修排气阀、入户排查供热管道……小区就是他们的“战场”，手中的维修工具就是他们的“武器”，抢时间、爬楼梯是他们的绝活，争分夺秒只为守护万家温暖，只为那份“暖”的约定，让百姓温暖过冬。他们有一个共同的名字——恒泰“供热管家”。

他们有个共同的名字，叫恒泰“暖男”

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员 付忠强



► 吴福磊
在工作中。



◀ 王龙在
冒雪检查管道井。

“00后管家”吴福磊： 在与用户打交道中不断成长

吴福磊是队伍里最年轻的，00后，21岁，今年10月份才转岗到“供热管家”。从一名锅炉工作人员到供热管家，他一直往返在供暖的“最后一公里”，在与热用户直接打交道中不断成长。

12月4日7时30分，吴福磊准时到达供热站，开始检查设备并记录当日的供热设备运行参数，表格上密密麻麻的数据是他每天的工作痕迹。

供热新用户办理、暖气维修、报停、供热站日常管护……吴福磊从入职开始便忙得不可开交。

1号楼501、7号楼202……笔记本上记的都是当日需要入户的门牌号。

吴福磊思考了几秒钟，迅速排了一个序列，“就按这个顺序走，这样最顺路省时，这都是老师们总结出来的经验，传给我们的。”从锅炉运维到供热管家，职位变更仅两个月，吴福磊就已经把所负责的近千户居民的楼号、管道的位置摸得清清楚楚。

吴福磊背着装满大小扳手、改锥、各式供暖配件的大工具包敲开了鑫源西区一户用户的大门，“阿姨，现在热了吗，我再来您家看看有没有什么问题。”吴福磊负责这个小区的供暖维修，虽然今年刚来，但小伙子

腿脚勤快、说话客客气气。听见吴福磊来了，用户热情地把他迎进屋里。

“阿姨，这几天注意观察，暖气管要有跑、冒、滴、漏的情况，您随时打电话给我，我马上就过来。”吴福磊一边叮嘱用户注意查看暖气情况，一边仔细检查客厅暖气管的各个接口，检查是否有水溢出。

作为供热服务管家，他比往年的工作更忙碌，但是对居民供热需求的整体把握能力明显增强了，其中很重要的一个原因是交流增多了。

往年吴福磊主要是负责管线抢修、热力站维护。今年不一样了，供热收费、生活热水缴费、用户咨询解答……总之与“热”有关的事，吴福磊全“包圆”了。为了让居民满意，除了单位的集中培训，他自己需要做的功课更多了。

“这份工作教给我要细心、用心，也要真心、诚心。”吴福磊觉得，自己在供暖这一行中收获太多。

采暖季虽然只有四个多月，但作为“管家”的供暖人全年不休。“想让每家每户都能温暖，就算自己一个人的力量是微薄的，也要把每件事情做好。”提起从事这一行的初衷，吴福磊说得诚恳又朴实。

“老管家”王龙： “先解决心情，再解决问题”

从事这份工作7年多的王龙主要负责商河三发名郡小区、檀都小区、凤凰城小区、玫瑰园小区，共4000余户居民的供暖问题。

王龙对小区的情况了如指掌，多少栋楼、多少户、多大供热面积、多少个管井、供热管线哪连着哪……这些都在王龙的脑子里不知道过了多少遍。

每天早晨7时，很多人才刚刚起床，王龙已经背上工具包，带上记录本，骑着电动车开始了一天的工作。

入户检查、维修，一刻不停地解决着片区内住户的供暖问题，忙的时候饭都顾不上吃，经常是面包、矿泉水凑合一天，每天晚上11时回到家时饥肠辘辘，忙的时候凌晨3时到家也是常有的事。

王龙负责的4个小区，有的是老居民区，没有电梯，只能爬楼梯；即使是有电梯的小区，有时候为了赶时间，尽快帮住户解决问题，王龙也会选择爬楼梯。经常是上楼一身汗，下楼一身汗，每天上上下下几十次，“爬楼梯也成为我工作的一部分。”王龙笑着说。记者翻看王龙的微信运动步数，每天都在3万步以上，常年占据着榜首。

多年来，王龙跟片区内服务的用户已经熟到不能再熟，甚至成了朋友。“有一家用户，

老两口年纪大了，儿女都不在身边，我就经常照应着，有时候一天能往他们家跑两趟。”

“先解决心情，再解决问题”一直以来是王龙工作的原则。多年从事热力服务工作，遇上客户态度不好是常有的事。“其实用户绝大部分都很通情达理，没有故意找茬的。有时候家里暖气不热，或者出现漏水问题，用户确实很着急，这个时候我们就要换位思考，站在用户的角度好好沟通，尤其不要带着情绪去工作。”

不少人觉得供暖管家在供暖期间忙一些，非供暖期的时候可以好好休息，其实不然。非供暖期他们也有很多工作要做，仅仅供暖管道保养维修这一项工作，就需要花费不少时间。每年的六七月份是供暖管道保养的时间，地下作业由于没有降温设备，加上地下通风不如地面，他们忍受着比地面温度更高的环境进行工作，“同事们常常调侃我们是在蒸桑拿。”王龙说。

恒泰热力的每位“供暖管家”如蜜蜂一般辛勤劳作在小区之间，他们没有节假日，周末和春节都是轮班工作，贴近用户、了解用户需求并及时解决问题。为了保障千万家庭能过一个温暖的冬天，他们默默付出自己的努力，温暖着这个城市。

“六个三”工作模式提供绿色交通保障

——商河县“四好农村路”全国示范县工作创建纪实

齐鲁晚报·齐鲁壹点
通讯员 满倩

三级联动：“县、镇、村”完善治理体系

县级成立领导小组，镇级设置管养机构，村级成立专职通村路管养队伍，真正实现了“县道县管、乡道乡管、村道村管”。截至2020年底，全县农村公路里程2580公里，形成了“二环七射”的路网格局，乡村之间、城乡之间连接更加紧密。

三措并举：“督导、考核、奖惩”建立长效机制

强化顶层设计，将“四好农村路”创建纳入了政府年度综合绩效考核体系，印发了《商河县农村公路日常养护管理考核办法》，建立了“周通报、月调度、季考评”的督查督办制度，将督导考核结果作为资金拨付的重要依据。

三路同建：“景观路、产业路、致富路”助推融合发展

结合乡村振兴交通扶贫工作，创新农村公路“+旅游”“+产业”“+扶贫”等模式，由线到面，由样板路到样板区，涵盖了乡

自2018年以来，商河县在山东省及济南市交通部门的关心关注和大力支持下，坚持“建、管、养、运”并重，积极探索完善“六个三”的工作模式，为打赢脱贫攻坚战、实施乡村振兴战略提供了绿色交通保障。



济南市第一处县道非现场执法系统。

村旅游，花卉产业，留兰香、紫薯、大蒜特色种植等一系列省市级区域品牌，为乡村振兴提供基础和保障。

三管齐下：“环境整治、超限治理、打非治违”提升治理能力

大力实施农村公路净化、美化、绿化“三化”工程，建立了“县级路政员、镇级监管员、村级护路员”的三级公路保护队伍，建立健全路警联动机制，定期开展超限超载联合执法和打非治违专项行动，农村公路交通秩序明显改善。

三化同步：“市场化、信息化、规范化”实现养护全覆盖

扎实推进农村公路管理养护体制改革，指导监督镇街政府落实辖区乡村道路管理养护主体责任，明确了每条农村公路路长及工作职责。同时，研发了集公路巡查、养护、管理、运输、服务和办公于一体的智能协同办公平台，形成了一套养护规范化管理流程。

三位一体：“城际、城区、城乡”构建现代公交体系

2019年12月，商河至济南城际公交、高速快客、定制班线正式开通运营；截至2020年4月，完成13条线路，86辆城乡挂靠车辆的回购、改造任务，实现了城际、城区、城乡公交一个公司运营、内外衔接通畅、无缝对接换乘。印发了《商河县农村物流融合发展实施意见》，建立了完善的县、乡、村三级物流服务体系。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：彭传刚 美编：陈华 组版：洛青