

暖心 2021 供暖季 融媒系列报道

济宁运河热力公司郭兰，供热一线的“铁娘子”

“小白”到尖兵，她用心服务用户

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 郭纪轩

“每次给用户家中开阀送暖后，别人一跟我说谢谢，我就觉得再苦再累都是值得的。”谈及自己的工作，济宁运河热力公司一线员工郭兰这样说。作为供热一线为数不多的女员工，郭兰用男同事都佩服不已的工作热情和动力，努力工作着，以责任和担当温暖千家万户。



工作中的郭兰。

脚踏实地 用心服务一线

一辆一年换一次电瓶的电动车，一个装着钳子、扳手、手套等物品的工具袋，一部接收派单、联系用户的手机，这是郭兰每天工作的“标配”，自8年前来到运河热力，郭兰就一直负责公司供热四所、六所辖区内热用户的开阀、查阀工作，这看起来虽

简单，但每天重复几十上百次之后，就成了对意志的一种考验。

12月13日下午，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者在海能国际小区见到了正忙碌在温暖一线的郭兰，一米六五不到的个头略微单薄，被冬季寒风吹得发红的脸庞，以及和众多供热服务人员一样由于日常接触管道导致有些脏兮兮的工作服，郭兰的不善言谈以及藏在细节里的朴实让人印象深刻。

“这两天开始要降温了，有

些用户是因为出差、外出刚回来，都是希望能尽快上门打开入户控制阀门，心情也比较急迫，所以我和开阀门的同事，都是能早到一分钟，绝不晚开30秒，早开一分钟，用户家中就能早温暖一会。”郭兰一边戴上手套、用工具用力打开供热管线入户阀门，一边笑着告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者，由于转动阀门需要不小的力气，在一声轻响打开后，郭兰一下子靠在了一旁积满灰尘

的管线保温层上，之后仿若平常的用粘着创可贴的右手拍了拍身上的灰尘。

把开阀工作做好，需要的是不怕苦、不怕累的奉献精神。济宁运河热力供热四所、六所辖区内老旧小区占比较大，不少入户管道阀门都因为上了年头而产生不同程度的锈蚀，“有的阀门开的时候很难，完全锈蚀的需要联系公司维修队过来进行处理，但肯定没有我‘拼尽全力’第一时间打开要快。”从刚踏进供热工作岗位到成为供热一线的“尖兵”，郭兰吃了不少苦，在开阀过程中弄伤手指也是常事，但正如她所说的，用户家里热了，她的付出也就值得。

每天万步 守护万家温暖

“郭兰虽然是一位女同事，但她所做的使我们很多人都非常钦佩。”郭兰一位同事表示，供热工作送出的是温暖，但郭兰每天大部分时间忍受的是奔波路上彻骨的寒风。老旧小区停车困难，而郭兰最繁忙的时候每天要为上百新缴费用户开阀门，为了提升服务效率，一辆方便快捷的电动车帮助她穿梭在辖区各个小区之间，即使每个小区间只需要四五分钟时间车程，但积少成多，电动车每天除了晚上，中午休息时还要不停地充上一会电，才能满足

郭兰一天的行程需要。

即使如此，郭兰每天手机里记录的运动步数也都在三万步以上。“没有电梯的小区还是要占多数，很多五楼六楼的用户需要开关阀门，没办法只能一步步爬上去。”郭兰说，在供热前期，每天爬上百层楼梯是常事。

除去繁忙的工作，郭兰还是两个孩子的母亲，谈及自己已经上了高中的大儿子，郭兰心中满是愧疚，“孩子特别懂事，也特别理解我工作的辛苦，有时候晚上回去了，想为他下碗面，他就拦下我，说自己做就行，说我跑了一天了让我早点休息。”

在供热一线忙起来没日没夜顾不上家是常事，女性体力又不占优势，不过，在郭兰看来，虽然稍有辛苦，但她干得很起劲儿。当问起是否还要做继续干下去时，她说：“这活儿还能干得动，说起来我还算有一技之长，脚踏实地干事，为用户服务，我心里很踏实。”

最近气温降低，运河热力及时调整供热参数，确保用户室内供热效果，如果有供暖困扰或者家中暖气不热需要维修人员上门排查原因的，可以及时拨打24小时客服热线2283828或者拨打所在的供热所电话。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:施园

遗失声明

中国人寿保险股份有限公司嘉祥县支公司仲山营销服务部不慎将流水号为0192809、机构编码为000005370829007的经营保险业务许可证丢失，声明作废。

遗失声明

中国人寿保险股份有限公司济宁市任城区支公司芦庙营销服务部不慎将流水号为0120879、机构编码为000005370811010的经营保险业务许可证丢失，声明作废。