

进入供暖期后,她们每天都加班加点工作,拿着钳子等工具挨家挨户调试暖气,晚上10点前基本没回过家,她们就是聚源热力集团供热五所服务班宋梅花班组。在给千家万户送温暖的同时,她们付出了艰辛的劳动,同样,她们也得到社区居民的广泛赞叹。18日,记者跟踪采访了服务员们辛勤的一天。

# 供热服务看“宋梅花”们

文/片 本报记者 刘守善



在宋梅花的调试下,市民聂更玉家暖气片热了起来。

## 每人负责20多万平米

宋梅花,是供热五所服务班的班长,每天,她都要向班里的5名服务员安排好任务。“我们负责的辖区共100多万平米的供热面积,平均每个人20多万平米。”宋梅花称,供热五所以前全部是自备换热站,从今年起大多数自备站由聚源热力集团整合改造,成为了直管的中心换热站,这样一来,就需要供热公司的服务人员负责供热设

施的维修、服务。

“我们之前都没有当过服务员,对辖区内的设备、管道走向都不熟悉。”司炉工出身的宋梅花告诉记者,9月份上岗后,她们几个人便开始熟悉业务,顺着管道行走,摸清辖区内换热站、机组、阀门等等具体情况。相比以往“朝九晚五”的上下班时间,进入供暖期后,宋梅花和服务员们便没有

了“正点儿”,只要用户拨打电话,她们就得立即出发。

当日中午,记者跟随宋梅花赶到光明小区2号楼1单元1楼东户的聂更玉阿姨家回访,远程温度检测器上显示,聂阿姨家中室温达到18.93度。聂更玉家从去年供暖期开始暖气片就一直不热,她也多次向物业方面反映,但总是修不好。向供热所求助后,家里才暖和起来。

## 一天就接100多个电话

供热服务这个工作,在宋梅花看来,很简单,但又很繁琐,每天都要把同样的工作重复无数次,只要接到电话,不管什么时候都得出发。“我们的手机必须24小时开机,随时接听用户的咨询电话。”宋梅花在供热初期,由于电话量太多,她和几名服务员嗓子都哑了。

11月20日凌晨,都市春天二期的一位住户家中暖

气片漏水,这位市民从报纸上找到供热五所宋梅花的电话号码。刚睡下不久的宋梅花接到电话后就出发,从金宇路北骑电动车往都市春天赶,在供热初期每天接到的一百多个电话中,有不少这样的情况。

11月15日,光明小区16号楼2单元楼梯间一根管道被人为踩断,管道内的热水哗啦啦流到了楼门口。宋梅花赶到现场后,由于管道的

总阀门在地下,还有石头盖板遮挡,她用尽全身的劲儿才打开,关闭了总阀门。

在宋梅花的工具包里,钳子、扳子、手电、阀门、锤子……这些属于“男士专用”的工具,对她们来说必须得用的熟练。“这个工作确实不易干,但经过我们的服务,用户家中热了起来,我们都觉得很有成就感。”宋梅花说,这样一想,累也值了。

## 居民家暖了,再累也值得

供暖初期,多层住宅顶端的排气阀总会存在气堵现象,造成顶层的用户家中暖气片不热。“排气阀一般在楼梯内,必须得爬到梯子上才能够得到。”宋梅花从11月中旬开始,就和服务员、维修人员扛着梯子,爬六楼,疏通顶层的排气阀。

服务员李莉负责长虹小区、圣德滨湖等区域的供暖服务工作,由于该片区位于供热的末端,楼房大部分

是多层住宅,在前几年自备站管理时,经常出现暖气片不热的情况。李莉在处理气堵问题时,只能扛着梯子爬楼。“每个楼洞几乎都爬两三次,排完气再下来接着爬下一个楼洞。”李莉说,对于自己来说,光爬楼并不算累,但扛起梯子就很费劲了,好几次都抽筋了,最后都咬着牙挺过来。

服务员金波主要负责领秀庄园等小区的供暖服

务,由于小区内高层住宅管径较小,滤网经常堵塞,她经常在空间狭小的管道井内作业。

辛勤的付出,总会有丰厚的回报。18日下午,记者随宋梅花、李静在百丰大厦走访时,17楼的一位业主看到服务员到来直竖大拇指。“你们的工作太棒了,从你们接管后,我们这个办公室的暖气片就不再冷冰冰,天天热乎乎。”