

## 服务用户供暖，商河供暖人一直在路上

## 来，听听供暖人的心里话

在县委县政府的支持下，在商河县住建委的领导下，商河供热服务中心融入济南热力集团以后，紧跟集团发展步伐，深入贯彻学习“四个意识”，狠抓“四个提升”，强化服务提升，创新服务模式，参照集团做法，推出“管家式”供暖服务。李建龙、王龙、白铜鑫等“供暖管家”24小时穿梭在商河的大街小巷。与此同时，王焯带领新成立的热线班，与供暖管家实施联动，为供暖用户服务。服务用户供暖，商河供暖人一直在路上。

本报记者 李云云 通讯员 庞庆飞 付忠强

## 李建龙： 一天接200多个电话

“供暖管家”李建龙负责长青路以北的片区，由于片区中老旧小区较多，管网老化、能耗较高，不热隐患较多等都成了供暖路上的“拦路虎”。为了更好地保证该片区的供暖质量，供暖初期，李建龙“下了不少力气”。

早在10月初期，李建龙就开始给各个小区进行注水冷运和管网排气，及时处理泄水点，使得11月初期，锅炉升温，片区供暖运行较为平稳。与此同时，他还针对该片区特点，加大了二次网调解力度，消除过热点，使得采暖季用户室温较为平均。看着小区供暖稳定运行，李建龙心里踏实多了。“看着大家家中都热了，感觉自己和同事们没有白白付出。”李建龙说道。

最近几天，李建龙的手机较供暖初期“平静”了不少。“供暖初期，我一天能接200多个电话，有咨询的，有让我们去维修的，有时候半夜都能接到电话，很多时候我都拿着手机睡着了”。几天下来，李建龙的嗓子都说不出口了。李建龙说，供暖初期，他就和打仗一样，开关阀门、修管道、清洗过滤网、查看换热站……每



天凌晨2点才下班。“从供暖开始，我就没休过假。”李建龙笑着说。

老小区中有很多上了岁数的老人，他们对于供暖调试等方面都不了解，李建龙只能挨家挨户调试，直到用户家中正常供暖才离开。用户王女士说：“家中供暖这些我一窍不通，孩子也不在身边，我只能一遍遍打电话麻烦小李，今年供暖多亏了小李。”

## 白铜鑫： 凌晨加班，解决三层不热问题

与其他供暖管家不同的是，白铜鑫是“供暖管家”中的新手，今年刚刚负责供暖服务。初当供暖管家，白铜鑫外网工作经验较少，早在供暖开始之前，他就向外网负责人刘涛求教，咨询外网工作中遇到的各种问题。供暖季开始以来，他的工作能力得到了迅速提升。

在用户眼中，白铜鑫性格随和，不管遇到任何事情，他都是乐呵呵地帮着大家解决，和大家打成一片。“看着家中暖气不热，自己心里都烦躁躁的，看见小白笑呵呵解决问题，自己心情也好多了。”用户郭先生说道。

帝景城A、B、C小区是白铜鑫负责的重点小区，供暖初期，小区内高层26、27、28三个楼层暖气不热，物业凌晨给白铜鑫打电话，他



及时赶到小区，白铜鑫积极协调物业提高管网“定压点”，解决三个楼层不热的问题，同时积极协助物业处理欠费报停，积极主动关停阀门，节约能耗，在小区物业人员眼中，白铜鑫就是他们的“超级外援”。

## 王龙： 三天三夜操作阀门，脚都磨出泡了

“供暖管家”王龙负责长青路以南，商中路以西的片区。从十月初开始，王龙就吃住在单位了。“供暖正常运行了，我也可以回家睡个踏实觉了。”王龙谈道。

今年开始，商河县关停所有直供直排小区，玫瑰园等7个小区加入集中供暖。“当时真担心玫瑰园供暖设施改造不好，不能按时供暖，多亏了兄弟们加班加点，让小区如期供暖。”王龙提到，为了让玫瑰园如期供暖，前期施工期间，他天天在小区内盯着，确保了小区13日开始正常供暖。

除了玫瑰园之外，嘉源逸居小区也挺让王龙头疼。嘉源逸居小区供暖自管站为“用户管理站”，供暖初期面临着物业弃管，无人接手的境地。济南热力商河集中供热有限公司了解情况后，积极承担社会责任，承担了小区用热的所有工作。王龙积极协调公司开始对小区进行二次管网测绘工作，及时了解供热管道路由。



嘉源逸居四期中涉及的28、29、38、39四栋楼，没有任何管道数据，需要对管道进行摸底，王龙开始一点点摸底测量。“为了调节管网流量，解决小区内用户不热的情况，我只能不停地操作阀门，开开关关，整整操作了三天三夜，我才调试完，直到最后，脚都磨出泡来。”回忆起供暖初期那日子，王龙觉得虽然苦但是值。

## “热线管家”王焯： 24小时接线，做好供热中转站

济南热力集团商河供热有限公司参照集团标准，成立热线呼叫平台。在原有热线人员的基础上，增设三名热线人员，成立了热线班组。采访过程中，热线班组长王焯刚刚从用户家回访回来，棉服还没来得及脱，就开始给外网负责人刘涛打电话。“用户家中不热，你赶紧安排人去看看吧。”王焯说道。

王焯开玩笑说：“现在供暖管家的电话比我老公的电话记得都熟练，一天还知道要给他们打多少个电话呢。”王焯和热线组的同事24小时无间隙接听用户来电，与外网联动，通过片区供暖管家，解决用户诉求及各类咨询建议。除此之外，还要每天汇总工单类型，将信息汇总后及时向公司各生产部门沟通，及时调整供暖运行方向。“我们就是供热中转站。”王焯谈道。

自供暖季以来，王焯已经数不清自己接听了多少个热线电话，其中会遇到各种各样的问题。“通过接电话，发现自己越来



越温柔，不论用户说话多难听，都得耐心答疑。”王焯谈道。王焯班组内，有一名刚刚大学毕业的小姑娘，在一次接电话过程中，用户不分青红皂白上来就是一通骂，差点把小姑娘骂哭了。王焯说：“用户急切的心情我们理解，所以也不会放在心上，渐渐地，相信用户都会理解我们。”

## 致广大用户的一封信

尊敬的供暖用户：

大家好！

一年一度的供暖季已经开始，为了让大家能够度过一个温暖舒适的冬天，我们在县委县政府的支持下，正努力进行一系列尝试和探索。成立营业厅，购置流动车，走入社区将服务送到您家门口。我们变“电话服务”为“上门服务”，将城区

内各供热小区分区划片，并组织供暖专业人员建立“供暖管家服务队”，并与“二十四小时供暖热线”实时联动，一旦用户反映问题，“供暖管家”半小时内到达用户家中，解决用户供暖相关问题。真正实现了“服务面对面”、“服务一对一”，彻底打通了与用户之间的最后一公里难题。

并且热线服务班采取回访措施，对供暖管家服务情况进行及时回访并将回访结果纳入考核指标，真正将话语权交给用

户。积极构建“集团公司统筹督导、客户服务中心直接管理、网格服务站分片负责、供暖管家服务到具体客户群”的四级服务体系，实现供暖服务精细化、高效化、全覆盖的目标。

尽管如此，供暖是个系统性民生工程，我们的工作离大家的期望还有差距。今年又有7个直供直排小区加入我们供热公司集中供热，全县供暖面积达到190多万平方米，我们的工作面临点多、线长、面

广的问题。在供暖过程中，过滤器脏了、管道积气等原因也会造成温度变化，我们还处于创新服务的尝试阶段，可能有服务不到位的地方，希望大家理解和支持。有很多原因导致供暖问题，您的宝贵意见对于我们至关重要。希望大家多提宝贵意见，我们将改善工作方式，力争将工作做到更好，让大家生活更舒适。

谢谢大家！

济南热力集团商河供热有限公司