



编者按

让发展更有质量、让民生更有温度。自济南能源集团成立以来,济南能源集团所属热力集团商河恒泰有限公司不断提高供暖质量和服务水平,为商河供暖事业保驾护航。作为济南能源集团倾力打造的服务品牌之一,“供暖管家”24小时服务,奔波在商河的大街小巷,俨然成为商河恒泰供热的一张“新名片”,让用户尽享专业、优质、暖心服务。即日起,齐鲁晚报·齐鲁壹点推出“您身边的供暖管家”系列采访活动,带您了解您身边的供暖管家。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 李云云 通讯员 李国奇 付忠强

供暖“门外汉”徐卫东：

# 让用户家中热起来 我的工作就有意义

作为山东德和地热开发有限公司商河分公司常务副总经理,51岁的徐卫东时刻践行“知行合一 为民服务”的企业价值观,充分发扬“团结进取,自强不息”的企业精神,积极响应集团号召,带头主动下沉一线,他和他的工作伙伴们一起,守护着商河的温暖。



## 半路出家边学边干 现在给自己打80分

“这两栋楼都检查完了,该贴条的都贴了,一会儿再去看看前边那两栋楼,务必严厉打击各类违法违规用热行为。”刚见到徐卫东时,他正忙着安排工作。“之前我真是门外汉,来到德和后,我才真真正正开始了解供暖人的工作,比我之前想的要复杂得多。”

去年,徐卫东从山东地矿新能源公司调到山东德和地热开发公司商河分公司,他的供暖路正式开始。相较于之前的工作,供暖工作对于徐卫东来说,处处是挑战。“我刚来的时候,对收费、运行、技改等工作一窍不通,不懂不能成为工作的借口啊,我就开始了漫漫学习路。”他向办公室的人学习,跟着一线工人深入一线学习,看供暖专业书籍,视频资料……渐渐地,他开始了解供暖的各项业务。

“都五十的人了,重新入一行,确实不容易,整个学习过程,是累并快乐着。之前是个门外汉,如果满分100分的话,现在我能给自己打80分,还得继续努力才行。”回想起刚入行的日子,徐卫东感慨道。比如说,刚开始时只要接到用户反映不热,徐卫东要求供暖管家赶快去修复,有时候两三个小时修不好,他就“急了”。他当时想,就这些供暖管道,能有多复杂,后来去了几次现场才发现,整个过程很复杂,阀门、进水阀、回水阀、过滤网、排气阀等等设施很多,有时要一一检查,不一定哪个环节出现问题。

“供暖是个系统工程,所以有时候遇到特别着急上火的用户,我耐心和他们解

释,希望他们多给我们供暖管家一点时间。”徐卫东说。

## 一直扎根在一线 供不上热绝不回家

“我在商南社区的地热能源站内,你有问题可以到这来找我。”采访期间,徐卫东接到了同事的电话。“一年到头,我们徐总都是扎根在一线,在办公室根本找不着他。”对于山东德和地热开发公司商河分公司的工作人员来说,要想找他们徐总,不是去办公室,而是去各个地热能源站上。徐卫东家不在商河,按照公司规定,他可以每周回趟家,在供暖期间,徐卫东誓言“供不上热绝不回家”。

自打去年济南热力集团实施“管理下沉,全员融合”的工作理念后,徐卫东就一直扎根在一线,驻扎项目施工现场,深入供热服务一线,承担一线运行工作任务,让自己下沉到基层、下沉到项目、下沉到群众中去。

今年9月初,徐卫东就和同事一起,为冬季供暖做准备工作了。除污器排污,清洗过滤网,清洗板式换热器,对管网进行查漏……“哪一项出了问题,都会对冬季供热有影响,一点也马虎不得。”

到了11月,徐卫东不仅要定期挨家挨户走访检查居民家中供热情况,还要稽查违法违规用热行为,同时还兼顾着对外网巡检工作。根据一线情况,和其他管理层人员商量,及时部署各项工作。徐卫东说:“对于我来说,深入一线最大的好处就是让我更了解我们的供暖工作,及时发现工作的问题,更好地提高工作质量和工作效率,让用户家中热起来,我们的工作就有意义。”徐卫东谈道。

90后小哥白铜鑫：

# 能和公司一起成长 我真的感到很幸运

出生于1990年的白铜鑫,已经做了三年的“供暖管家”,从最初负责一个小区几百户供暖用户,到如今负责10个小区近万户供暖用户,白铜鑫一直在成长。从最初的“土把式”到如今的“技术流”,白铜鑫说,“能和公司一起成长,我真的感到很幸运”。



## 一周时间加班加点 让换热站焕然一新

“小白,又来换热站看看啊,你这早晚各一次回回不落啊。”“咱这容易憋气,我不来看看不放心。”“今年你们恒泰接手后,供暖效果改善明显,屋里温度上来了,供暖快一个月了,也没出过啥大问题。”7日早上6点半,在鑫源帝景城内,早起晨练的居民王先生熟络地和白铜鑫打着招呼。

今年是白铜鑫成为恒泰“供暖管家”的第三年,从第一年开始,他就负责帝景城小区。“自从我们公司接管了自管站后,供暖质量显著提高,小区今年的供暖效果较往年有大幅度提高。”据白铜鑫介绍,济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司把自管站移交工作作为一项重大的政治任务来抓,加大工作力度,主动靠前服务,改造提升了城区12个供热自管站涉及的供热设施。

在正式供暖前,白铜鑫和同事接到换热站改造提升任务。时间紧,任务重,他们加班加点对换热站进行改造,换热器、循环泵等主要设备全部提升改造。那段时间,白铜鑫一天工作14个小时以上,除了睡觉,其他时间全在站上。一周的时间,让整个换热站焕然一新,在正式供暖前达到供暖条件。

各级领导和公司负责人非常重视换热站改造提升工作,无论多晚,白铜鑫和同事都要在群里汇报进展,有一天晚上,换热站出现紧急情况,处理完已经凌晨2点多,他在群里回复完信息后,拿着手机就睡着了。“明天早上醒来一看,手机还攥着手机,想想现在用户家里都暖和了,那时候的辛苦也值了。”白铜鑫感慨道。

## 用户的事就是大事 女儿看病都没顾上

“您好,我是您的供暖管家,您家有什么问题……家里有人吗?我马上就到。”白铜鑫经常早晨6点左右就能接到用户的电话,“有的用户需要上班,我们需要在他们上班之前尽量处理好。”

他说,无论是入户维修还是开关阀门,他都得提着工具包一层层地爬上爬下,要是碰到没有电梯的老小区,每天都数不清到底爬了多少层楼梯。有的用户可以通过电话指导完成,有的必须要上门服务。谈话间,白铜鑫又接到武夷山小区用户的电话,反映家中暖气出现漏水。挂断电话,他便迅速赶往用户家中。一路上,电话不断,记者了解到,他一天最忙的时候能接到300多个电话,并要在当天入户了解并处理用户用热问题。手机不能离手,一个电话还没说完,另一个电话又接着响起。

前两天,白铜鑫的女儿感冒发烧了,媳妇一直给他打电话都在占线上,打了半个小时,愣是没打进来,只能自己带着孩子去医院了。媳妇常说:“在他那,用户的事才是最大的事。”“我媳妇虽然这么说,还是很支持我工作的,从9月份开始注水到现在,我一直没有休过假,她把家里照顾得很好,我很放心。”白铜鑫说。

今年是济南能源成立的第一年,用济南能源“供暖管家”的标准严格要求自己,已经成为白铜鑫的一个工作信条。“我刚来的时候,恒泰刚刚成为热力集团的一员,现在又成为了济南能源的一员,公司不断成长,融入越来越多的新技术和理念,我很幸运,能和公司一起成长。”白铜鑫如是说道。