



◎ 您身边的供暖管家 ◎

“新手上路”王小鹏：

用暖万家的初心 守护片区用户温暖

2020年，1998年出生的王小鹏迎来了自己人生中第一份正式工作，进入济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司，成为一名“供暖管家”。“新手上路”，就如何成为一名合格的“供暖管家”，王小鹏给出自己的答案，要耐心、暖心、用心，用暖万家的初心，守护片区用户温暖。



齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 李云云
通讯员 李国奇 付忠强

4个多月瘦了20斤 不遗余力保供暖

2020年7月份，刚刚大学毕业的王小鹏成为商河恒泰供热有限公司的一员。在供暖初期，他又迎来了自己新的身份——“供暖管家”。于是，进入供暖季后，王小鹏的工作状态是这样的，不是在用户家，就是在去用户家的路上。“您的情况，我知道了，别着急，我马上就到。”接到用户电话后，王小鹏一路小跑，骑上电动车，直奔彩虹小区。



王小鹏调节换热站设备。

王小鹏骑着电动车来到彩虹小区后，一口气爬上五楼，进入用户家中处理问题。“之前让我一口气爬五楼早已气喘吁吁，现在一口气爬五六楼不费事，这40斤肉真不是白掉的。”王小鹏谈道，今年7月份入职体检的时候，他210斤左右，12月初的时候，他体重在190斤左右，4个多月的时间，瘦了20斤。“果然，认真工作就是最好的减肥药。”

“涛哥，用户家中老是憋气，是什么原因啊？”帮用户解决完问题后，王小鹏给供暖管家刘涛打电话，向他咨询工作过程中的疑惑。王小鹏一边听着，一边在小本子

上记着。王小鹏大学学的是电力系统，对于供暖是“门外汉”。为了更好地适应工作，王小鹏“四处取经”。向周围的同事学习，上网看视频资料，向熟悉供暖设施的父亲请教。“刚工作时，我只要一回家就追着父亲问东问西，父亲说我上学的时候都没这么积极。”

此外，为了更好地熟悉了解供暖设施，王小鹏拿自家的供暖设施练手。“我家的阀门、管道都让拆了好几遍了，练习多了，很多问题就迎刃而解了。”王小鹏谈到。

年轻人要冲在前面 工作要耐心再耐心

近日，商河气温连创今年新低，为保证用户供暖质量，商河恒泰供热有限公司加大了供暖管家对于管网、换热站的检查力度。上周末，连续工作了十多个小时的王小鹏回到厂内休息，刚脱完衣服，正打算睡觉，接到用户的求助电话，用户家中暖气管道破裂，水洒了一地。

了解情况后，王小鹏赶紧穿上衣服，带上工具箱赶到用户家中。王小鹏去的时候，楼道里都是水，一时间很难确定管道的具体位置。为了及时修复，他脱掉鞋子，赤脚踏入水中寻找，抢修完成后回到厂内已经是凌晨4点。“当时脱鞋的时候，才发现出门急忘了穿袜子，脚泡到最后都没啥感觉了，不过看到用户问题解决，正常供暖，就觉得一切都值得，咱年轻人，遇到啥事，干就得干。”

回忆起工作以来的这4个多月，王小鹏是这样度过的：检修、贴注水通知、注水、试压、开阀门、抢修……忙忙碌碌但很充实。而他最大的收获就是，自己比之前更有耐心了。“这都是工作给磨出来的”，他笑着说道，他负责的小区内有一用户，家中老两口在家，经常出现憋气的情况，供暖初期到现在，他去了不下20次。“老人不太懂怎么操作，我每次去了都讲一遍，去的次数多了，就慢慢解决了，我对我的用户，比对我女朋友还有耐心。”王小鹏笑着说。

供暖之前，晚上是王小鹏和女朋友视频聊天的时间，俩年轻人有说不完的话题，但从11月15日到现在，王小鹏每天晚上都“爽约”。“帮用户处理问题，巡检完成回到公司就12点多了，她早睡了，我俩现在都有‘时差’了，不过她很支持我工作，让我认真做好我人生中第一份工作。”王小鹏如是说道。

“退伍军人”王利：

发扬军人优秀品质 服务好每一位用户

48岁的王利是济南能源集团所属济南热力集团商河恒泰供热公司的一名供暖管家。同时身为一名中共党员、一名退伍军人，王利在工作中，时刻以“知行合一 为民人服务”为宗旨，充分发扬中共党员和军人的优秀品质，退伍不褪色，坚守服务一线，为用户排忧解难，竭尽全力服务好每一位用户。



齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 李云云
通讯员 李国奇 付忠强

小区各楼宇位置 他熟透于心

“我家中暖气不热，您能不能帮我看一看，需不需要我给您发个定位？”“不用，你家的位置我知道，10分钟后就到。”12月15日早上6点10分，王利接到商基鑫城小区业主的电话求助电话。“用户不用给我发位置，我所负责片区的各小区的位置我都记得，哪一个楼号在哪，我都知道。”

据了解，王利所负责片区包括商基鑫城、尚河丽景等大型住宅小区，管网走向、楼宇布置复杂，用户较多。王利为摸清小区底数，服务好小区用户，提前搜集小区楼宇分布图及用户资料，并对照分布图，在小区内进行实地查看，将小区内各楼宇位置熟透于心。

为弄清小区二次管网走向及重点阀门位置，王利不分昼夜在小区内进行查看，有时直到深夜。有一天晚上，王利正在小区内查找一个重要阀门井，由于一个阀门井盖被电动车压住，王利在移动电动车时，触动了电动车的防盗警报，发出刺耳的响声，正好被巡查的小区保安碰到，险些产生误会。

经过王利的不懈努力，终于将所管辖小区的管网走向、楼宇位置等基础信息牢记于心，为做好工作打下了基础。他管辖的小区缴费用户，在供暖前，均已按时取暖。“知道每个用户的大体位置，开阀门就快了，还有就是，我这个人吧，在部门养成的习惯，凡事不喜欢拖延，当日事当日毕，即使工作到凌晨两点，我也得把该开的阀门都给打开了。”王利说道。

出了名的“好脾气” 用户认可是我最大动力

供暖初期，为保证用户达标采暖，王利不分昼夜穿梭在用户之间，只要用户有诉求，他总是第一时间进行处理。无论遇到任何问题，他见到用户总是笑眯眯的，是用户和同事公认的“好脾气”。也正因为“好脾气”，王利才从电气班组调到了外网班组，成为一名供暖管家。

“服务行业不好做，对待用户，我们首先态度得好，好态度是解决问题的敲门砖。”王利谈道。今年是王利负责商基鑫城的第二年，已经与不少用户成为朋友。“王师傅脾气真好，无论遇到啥事，都乐呵呵帮你解决，让你安心不少。”小区业主李先生说。

供暖初期，凌晨2点李先生家中突然漏水，自行解决不了后，李先生给供暖管家王利打电话。已经休息的王利，接到电话后，第一时间开着自己的车来到李先生家中，帮其更换供暖管道。“当时



王利来到用户家中测温。

王师傅进来的时候，家中一片狼藉，王师傅先安慰我们一家老小，我父母说看到王师傅笑容的那一刻，心里就踏实多了。”李先生谈道。在王利的手机里，记者看到了很多用户发来的感谢短信，有的甚至过去了很长时间，王利依然保存着。“这些都是用户对我的认可，用户的认可是我最大的动力。”

对于用户的每一个电话他都会接听，并给予耐心细致的回复，一旦用户反映家中供热有问题，他总是一句：“马上到！”而他接听家人电话时，总是一句：“忙着了！”因此，在王利的手机通话记录里，很少有家人的电话，即使有，通话时间也很短。他常说：“作为供暖管家，要始终把服务用户放在第一位！急用户之所急，想用户之所想，竭尽全力服务好每一位用户。”