



您身边的供暖管家

供暖管家张皓：
真诚服务
让每位用户暖家又暖心

今年供暖初期,张皓正式成为济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司的一名“供暖管家”。在服务用户的路上,他真诚真心,让每一位用户暖家又暖心。



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 李云南
通讯员 李国奇 付忠强

连续一周天天“打卡”
用耐心点燃用户家中的温度

为了让市民过一个温暖的冬季,商河恒泰供热人早在9月就开始了没白没黑的日子,每天都会陷入针插不入的忙碌中。他们有的要检修几万件设备,要辗转数十个换热站,要调度处理数百个用户问题,可见一个真正的“暖冬”来之不易。在暖冬背后,还有一群“供暖管家”,张皓就是其中一员。今年供暖初期,张皓正式成为济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司的一名“供暖管家”。刚刚接触供暖行业的他,



张皓查看供暖设施。

边工作边学习,正在用自己的方式守护着片区用户的温暖。

“张师傅,我家里的温度有点低,你能过来看看不?”采访还没正式开始,张皓就被用户的电话“叫”走了。“不好意思,您等我一下啊,我先去用户家中处理一下。”来不及细说,记者就跟随张皓奔向他所在的辖区。不到十分钟,来到用户家中,记者看到张皓从工具箱里掏出扳手、钳子等工具,对用户入户阀门和供暖管道进行检查。

“估计是过滤网又堵了,先清洗一下,停暖以后,千万记得找专业的人给清洗一下家里的供暖设施,太脏了,这都堵了第三回了。”张皓一边检查,一边嘱咐着用户。

清洗完过滤网后,张皓向用户普及了一些供暖知识,随即匆匆离开。走到用户单元门口时,碰到了小区业主王先生,这可是张皓的“老熟人”。“王哥,家中暖气最近咋样了?”“挺平稳,多亏了你前两天‘天天打卡’。”据王先生介绍,供暖初期,家中暖气温度较低,他给张皓打电话求助。张皓对入户阀门、分水器、过滤网等设施检查,查找问题,一一解决。开始的一周,张皓天天来家里。

“每天张师傅都来家里看看,帮着检查设施拆洗过滤网,慢慢地家里才热了起来,最后我都烦了,张师傅还是不急不躁地一遍遍检查,真有耐心和责任心。”王先生感慨道。

半夜2点抢修
全力答好“降温必答题”

2021年1月份的商河美丽“冻”人,寒潮接踵而至,特别是70年一遇的强降温“冰封全城”给商河恒泰热力人出了一道“超纲必答题”,也让刚刚成为供暖管家的张皓有点“措手不及”。寒潮期间的一天夜里2点,张皓和同事接到用户的求助电话,说是小区内的单元阀崩开了。

接到电话后,张皓第一时间来到小区内,此时小区地下室(单元阀所在地)已经一片狼藉,地上已经全是水,阀门还在不停地往外冒水。“当时温度得零下二十摄氏度,跑出来的水瞬间变成水蒸气,弥漫在地下室里,待个两三分钟,呼吸就很困难。”据张皓讲述,他只能和同事时不时出来透透气,然后回去接着管,20多分钟才搞定。等出来的时候,衣服和头发都湿了。“一出地下室,冷风一吹,浑身都冻透了。”

“幸好当时我们为了应对寒潮,提前做好了准备,不然单凭我一个人,肯定解决不了。”张皓说,寒潮期间,特别是70年一遇的强降温“冰封全城”给商河恒泰热力人出了一道“超纲必答题”。公司面对大考,临阵不乱,积极“备考”。从领导班子到一线职工全员提前“备考”,成立了由董事长任组长的极寒天气应对工作调度小组,根据极寒天气应急预案统筹安排,做到人人有任务,个个有责任。外网、锅炉、电气等各个班组随时待命。其中,供暖管家电话保证24小时畅通,并与24小时热线联动,随时接听用户电话,回应用户诉求;应急抢修队伍24小时待命,才让用户的问题第一时间解决。

“面对-23℃的低温,公司每一个人都坚守在一线,24小时待命,大家一起打赢了一场‘供热保卫战’,也让我更加理解了‘知行合一、全心全意为人民服务’的内涵,大家一起用寒潮中坚守和寒夜中的逆行守护了城区万家温暖!”张皓如是说道。

供暖管家魏俊松：
管家不是一个简单名号
而是一份沉甸甸的责任

今年,魏俊松来到济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司。之前一直从事燃气行业,从来没有接触过供热工作,对于供暖管家更是一头雾水。他通过坚持不懈地学习,逐渐对供热行业有了进一步认识,逐步从一个门外汉,成长为一个被大家认可的供暖管家。



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 李云南
通讯员 李国奇 付忠强

新手管家边学边干
那股“韧劲”成最大法宝

最近几天,商河的气温逐渐回升,这让供暖管家魏俊松松了一口气。“之前没有接触过供暖行业,今年第一年成为供暖管家,就遇到这种严寒天气,能够让用户平稳度过,心里还挺有成就感。”魏俊松笑着说。

供暖初期,魏俊松正式上岗,成为商河恒泰供热有限公司的一名新手管家。新的工作岗位,魏俊松遇到了一个又一个挑战。复杂的供热流程,各式各样的供暖问题,成百上千的供暖用户……都需要他慢慢学习和适应。为尽快地适应工作岗位,魏俊松坚持在学习工作中,在工作中学习,每天天不亮就来到小区,逐一查看小区二次网的所有阀门,时刻学习管家服务手册,刻苦钻研外网技术,遇到不懂的问题就虚心向同事请教。下班后上网学习,看视频查资料。在供暖正式开始前,他自己总结了十多项用户家中不热的原因。“在供暖之前,我想了一些导致用户家中不热的原因,但真正从事这行,才发现,远比我们想象的要复杂一些。”

魏俊松谈道,他负责檀都、嘉源逸居两个小区,所辖供热面积达20万平方米。仅在自己辖区内,用户就会出现各式各样的问题。在嘉源逸居小区,有一个今年初次供暖的新用户,从供暖开始后,家中陆续开始出现各种问题。房子装修完五六年了,一直没有住,初次供暖,问题较多,分水阀锈蚀,过滤网堵塞,魏俊松前后去了十来趟,用户供暖才慢慢恢复正常。

当时,魏俊松就觉得这是工作中遇到的一个“硬骨头”,一定要啃下来,当用户家中温度达标时,他自己仿佛打了一场胜仗。魏俊松说:“我这个人啊,别的优点可能没有,就有股韧劲,不达目的决不罢休。”

腰部骨裂仍坚持工作
守“大家”比守“小家”更重要

在采访的过程中,记者注意到,魏俊松走路时身子一直往前探,弯腰很是费力,后来在交谈中得知,前段时间,他在给用户清洗过滤网时,污水溢出,他脚底打滑,从住户家中三楼直接滑落到一楼,造

成腰部骨裂。

他没和任何人提起,自己去医院拍了片,贴了膏药后,继续回到工作岗位上。听了他的讲述,同事才知道他受伤的事情。“你受伤了,咋不说一声,好在家歇两天啊。”同事问道。“当时正值第一次寒潮到来,公司上上下下都在全力护暖万家,忙得不可开交,我就没和大家伙说,现在也就每天早晨起床的前十分钟有点感觉,慢慢就好了,这都不算啥。”面对同事的询问,魏俊松多少有点不好意思。

成为供暖管家近两个月以来,魏俊松已经逐渐适应了现在的工作节奏,每天早晨6点多出门,晚上巡查完11点左右回家。工作两个月以来,他没有休过一个假期。这样的日子,他觉得充实,但作为家里的顶梁柱,对于家庭他更多的是内疚,年迈



魏俊松来到用户家中测温。

的母亲以及五六个月大的儿子需要照顾,他常说,守“大家”比守“小家”更重要。

前不久,魏俊松所负责的供暖辖区业主给他送来了一面锦旗,对他表示感谢,这让刚刚成为“供暖管家”的他感动不已。因为在他看来,“供暖管家”早已不是一个简单的名号,而是扛在肩上的责任,面对用户家中的一切供暖问题,魏俊松都耐心解释,尽力解决,努力做到让用户满意,用真诚的服务和韧劲守护万家温暖。