



## ◎ 您身边的供暖管家 ◎

“供暖管家”王龙：

# “土把式”变成“技术流” 将用户需求放在首位

今年是王龙成为济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热有限公司“供暖管家”的第四年,想用户之所想,急用户之所急,王龙永远站在用户角度考虑问题,尽自己最大努力耐心细致解答用户提出的问题,全心全意为用户解决用暖疑难。从一个“土把式”变成了“技术流”,王龙始终把用户需求放在首位,践行“知行合一,为人民服务”的企业核心价值观,得到小区用户的一致好评。



王龙查看运行数据

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 李云云 通讯员 李国奇 付忠强

## 技术一定要过硬 “老管家”成为破难题能手

为更好地服务用户,自商河恒泰供热有限公司成立以来,在济南热力集团的指导下,推行“供暖管家”服务新模式,网格化管理实现供暖片区服务全覆盖。从那时起,王龙便成为一名“供暖管家”。四年过去了,他正在逐渐成长为一名合格的“老管家”。

“小王,又去谁家啊?进屋坐坐暖和一下啊……”在商河县玫瑰园小区里,小区业主熟悉地和王龙打着招呼。“我天天在小区转悠,大家想不认识都难……”王龙背着工具箱,边走边说。还没到用户家中,王龙接到了同事的电话。“龙哥,用户家中突然降温,检查了过滤网、排气阀……该怎么办呢?”王龙听了同事的问题,耐心地给同事解释着。在很多新“供暖管家”中,“有事找龙哥”成了一种约定。

工作时间长了,王龙熟悉各个换热站设备及换热站运行的温度、压力,对分析设备运行状态有着丰富的经验。他是排除设备故障和破解供暖难题的能手。“遇到的问题多了,处理经验积累了一些。”王龙谈道,刚刚成为供暖管家的时候,对于供暖中的问题,他也时常摸不着头脑。问同事,查资料,攻破一个个难题。“我觉得要想成为一个合格的供暖管家,服务态度要好,遇到用户的问题,耐心解决,技术更要过硬,无论遇到什么样的问题,才能第一时间处理好。”

王龙谈道,他供热辖区内的玫瑰园小区,供暖初期问题较多,为了摸清管道结构平衡流量,他便穿梭在小区管道井内反复调试查验,常常满身泥土灰尘,经过四天的时间,终于调试成功。这一刻,王龙觉得,一切努力都值得。

## 随公司走上“技术流” 他珍惜每一次学习机会

“供暖初期,你们比较忙,停暖之后,你们就能歇歇了……”听到业主的话,王龙笑了笑。他谈道,隔三差五都会遇到用户这样的安慰,“其实,即使供暖之后,我们的工作也不轻松”。王龙解释道,每年供暖结束后,他们都会第一时间投入下一个供暖季中。

“停暖之日,开工之时”在我们恒泰绝不仅仅是个口号。”王龙谈道,停暖后,他们会结合供暖期间管网、换热站运行情况,对管网及换热站设备进行检查保养。对重点设备及管网阀门进行认真细致的巡检。100多项维修保养任务,涉及管网100余公里、万余个阀门、20多所换热站。“大家都认为停暖后,热力人就无事可干了。设备经过120多天的连续高负荷运行已处于疲劳状态,处处都需仔细认真检查,我们的检修工作繁重而细致。加上技改和建设任务,停暖之后的工作丝毫不轻松。”王龙如是说道。

每一次停暖后总结时,王龙都会在工作笔记上写下“我们会越来越好”。尤其让王龙这个“技术控”感受最深的是,公司走上“技术流”。王龙还记得,他刚刚成为供暖管家时,要想查看换热站的运行数据,得跑到各个换热站一一查看,眼下,公司的智能控制系统早已上线,通过控制面板,他们实时监测运行数据,这让王龙省了不少事。

每年公司都会举行专题培训,让供暖管家熟练掌握各种供暖难题,以便应对供暖期间的各类问题。每一次培训,都会让王龙觉得受益匪浅。“自公司成立以来,我们越来越专业,越来越规范,在服务用户的路上,我们一直在成长。”

▶ 王龙  
来到用户家  
中测温。

“供暖管家”崔维彬：

# 用户家中暖 咱心里就热

崔维彬,从去年开始,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一名“供暖管家”。作为供暖管家,他时刻牢记自己的职责,立足本职,发挥所长,时刻把用户的冷暖放在心上,竭尽所能地服务每一位用户。



崔维彬

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 李云云 通讯员 李国奇 付忠强

## 一天“串”七八趟 保证老旧小区正常供暖

“我在滨河一号小区,有用户家中的供暖管道出现了问题,我正在抢修,你们直接来这里找我吧,实在不好意思了……”距离约定的采访时间还有5分钟,崔维彬突然打来电话,他又被用户电话“叫”走了。记者接电话时,听到他在那边急慌慌喊着:“快,快堵上,关掉阀门就好了……”

等到记者在滨河一号小区看到崔维彬时,他刚刚忙完抢修,裤脚上湿漉漉的。“小风一吹,透心凉。”崔维彬笑着说道。“正好是白天,用户发现得及时,处理起来要方便一些。有时候晚上遇到用户家中的突发情况,我们也得立马到,早去一分钟,用户就少一分损失。”相较于其他供暖管家,崔维彬所负责的小区多为老旧小区,供热方式大多以串联供暖为主,而且部分小区供暖设施老旧,这样的抢修工作对于崔维彬来说早已习以为常。

就拿供暖初期,气堵导致用户家中不热的问题较为常见,老旧小区尤为明显。为解决此类问题,崔维彬每天上楼下楼不下百次。一天下来,腿发软。“这一年爬的楼加起来比前三十年都多”,崔维彬谈道。为了保证各个小区正常供暖,崔维彬每天上班之前都会去各个换热站看一下运转情况。“这些换热站我一天能串个七八趟,有的有憋气的情况,需要及时处理,不然就影响用户家中供暖了。”

还有一点就是,他负责的一中、县医院等家属院小区,居民老人数量居多,一些简单的操作都需要崔维彬“随叫随到”。对于年轻人来说,简单的供暖问题,电话里讲一讲,他们就会了,老人不行,他们处理不好,需要崔维彬去看看,有些供暖问题手把手教给他们才行。“我们岁数大了,供暖出现一丁点问题,自己都处理不了,

孩子们都不在身边,只能有事就给小崔打电话,他总是随叫随到,每次都乐呵呵的,感觉非常亲切,像自家人一样。”小区业主王先生谈道。

## 供暖的事都是“急”活 24小时输送温暖

冬季集中供热是一项重大民生工程,供热与群众生活密切相关,让群众每个冬天都过得温暖舒适是济南能源集团所属热力集团商河恒泰供热人的职责所在。

因此,自进入供暖季以来,崔维彬从没有“正点”下过班。每天早晨,六点多钟前去用户家中处理问题,晚上处理完得10点以后,一旦有突发情况,还得时不时抢修。“没办法,你比如说开阀门需要家中留人,有的住户早上要上班,我们只能早出门,有的晚上回来得晚,我们就只能等到用户下班后去,哪还管上下班啊,让用户正常供暖最重要。”

崔维彬从成为供暖管家后,他的手机就从没有关过机,24小时畅通。每天早晨临出门时,他第一件事就是检查手机有没有电。在他眼里,用户家中不暖,得立马就去,出现紧急情况,得第一时间到达。所以,“供暖的事都是急活”。这一干起来,崔维彬吃饭都没有正点,正想吃饭,接了用户电话,再回来,饭就凉了,这是常事。有一次夜间抢修到2点多,早晨6点又再起来工作,一天下来,中午吃饭的时候,他竟然趴在桌子上睡着了。“两个多月以来,我们每一个供暖管家都没有休过假,真的挺累的,为了保证城区成千上万用户正常供暖,累点也值。用户家中暖,咱心里就热。”崔维彬感慨道。

在供暖季开始之前,崔维彬将两个孩子送回了老家,他已经两个多月都没有见过两个孩子了。谈起孩子,他有诸多亏欠。“等供暖结束了,一定要带着孩子好好玩两天,还有就是好好睡一觉。”崔维彬笑着说道。

◀ 崔维彬  
查看换热  
站运行情况。