

供暖管家英雄榜




济南能源集团

供暖管家

英雄榜

知行合一 为人民服务

和礼公司 李东

TOP12

李东：钻研进取的“理工暖男”诠释供暖一线别样青春

济南能源集团所属热力集团供暖管家李东毕业于山东建筑大学热能与动力工程专业，是一名名副其实的“理工男”。2015年入职的他，凭借专业知识，在供热一线摸爬滚打，逐渐成长为一名沉稳冷静、刚毅果敢的“多面手”。2022年，李东成为济南热力集团和礼分公司奥林逸城中心站站长，主要负责奥林逸城东区、福宁佳苑等小区，2个居民用户换热站、5个公建用户换热站，涉及2384户用户，31.4万平方米的供热面积。



“学术+实战” “技术男”的钻研之路

2022-2023 采暖季，李东充满了信心，信心源于底气，而底气来自他多年脚踏实地工作的积累以及丰富扎实的专业基础知识。

参加工作以来，李东先后获得山东省供热通风与空调专业中级工程师，山东省机电工程、市政工程专业二级建造师等专业资格，获得一项发明专利、两项实用新型发明专利成果，在省级杂志发表两篇专业论文……今年，他所提出的“先整体后局部，先控制后细部”的工作思路获得集团管家比武优异成绩的基石。对城市集中供热知识的学习和掌握，对生产运行专业技术的不懈追求、精益求精，是他做好供暖管家工作最坚实的底气。

作为“理工男”的他不仅是个“技术控”，还是一个“细心人”。李东常说“‘愚行千里而无获，智行百步而满归’，我们要善于思考，要谋而后动”，而他也将这句话，付诸实践到了日常供热工作的方方面面。

2022年，成为和礼公司奥林逸诚中心站长后，他到岗的第一件事不是闷头瞎干、盲目投入到入户服务中去，而是结合工作实际对所有可能出现的问题进行预测分析和风险评估，坚持以防为主、防治结合，建立《换热站运行预测问题台账》《用户反复投诉问题预测台账》，同时联合站内同事，运用所学知识和经验对问题进行针对性剖析，对可能产生的各类问题提前做好应急解决方案，超前规划，防微杜渐。

随着供暖季的到来，片区工作日益增加，如何掌握和运用科学方法精准解决供热问题是让每一位热力人头疼的大问题。李东了解情况后，迎难而上，查阅往年换热站运行参数，了解往年用户集中反映的供热问题并进行归纳总结，建立《用户问题分析台账》，详细为站内工作人员解释该辖区内数十户老人用户反复投诉的常见问题。

奥林逸城中心站 运行问题针对分析

审核人：王煜琛、祝绍飞、张帅

编制人：李东、刘志波

用户问题台账

序号	小区	用户地址	存在问题	现场查看情况反馈	
	奥林东	5-2-3304	用户多次反映室内循环流量突变成零造成家中不热	1.经现场查看，该用户为高层顶层，易产生积气。 2.室内分集水器供回水接反影响供热效果。 3.室内暖气片放气跑风锈蚀严重无法进行放气	1. 建 2. 上 3. 上 管盖 管道
	奥林东	6-2-1104	用户多次来电反映室内温度不够，要求上门查看	该户为合租型用户，室内分隔成6个单独小房间，属于改变室内结构情况。经现场查看及测温，用户室内温度23.2度。	1. 《 2. 告 度范 于正 用户
	奥林东	1-2-1901	用户多次来电反映室内温度23度左右，但不如别人家热，要求上门查看	现场供热设施正常，供热参数温度及流量正常，室内温度22.8℃	1. 《 18℃ 且相 次向

此外，李东坚持主动走访，定期电话回访是他每年的例行工作。久而久之，李东将简单的调试方法记在一张明白纸上留存在这些用户家中，方便用户在管家无法上门时自行调试，有效减少了重复性系统检查，提高了解决问题的工作效率，极大地降低了投诉工单的产生。



“数字化+精细化” 他是供暖系统的“程序员”

“我们要以最少的成本，获取降工单战斗最大的胜利果实。”这是李东在班组动员会上的一句总结发言。四年的热力集团生产管理部工作经验告诉他，只有前期准备工作做的扎实，后期工作的开展才能游刃有余。换热站安全、稳定生产运行是保证用户用热效果的基础，所以深入研究公司供暖生产运行方

案，卡准供热时间节点、打好工作提前量是首要任务。

工欲善其事必先利其器，只有“兵器”趁手，干起活才能得心应手。所谓“兵器”，就是李东的科学工作理念——依托“智慧大脑”供热平台，合理运用城市集中供热学科专业中“质”“量”调节方法，充分有效利用 ERP 供热系统、户表集抄系统，以实时数据为依据，保证供暖系统安全、平稳运行，切实有效应对换热站生产运行问题。

在实际工作中，李东通过对换热站设备运行参数的调整，将二次网循环流量配比偏差控制在 5%以内；通过筛选查询不同楼宇户表流量平均值，精确调整全区用户户内流量均匀充沛，并能将户表流量偏差控制在 10%以内；筛选查询楼宇户表流量，通过筛选户表流量低于 $0.2\text{m}^3/\text{h}$ 数据，精准指导清洗 253 个污垢滤网；通过筛选高低区分区顶层流量为 0 数据，精确排查并处理户前气堵用户 341 户；通过筛选用热状态正常流量为 0 数据，精确排查并处理用热状态正常，但户内分集水器阀门关闭 87 户；通过筛选户表供回水温差小于 2°C 数据，精确排查并处理用户室内分集水器联通阀误开 103 户。

科学有效的调控手段和工作方法，极大地减少了员工们重复性劳动，不跑冤枉腿、不做无用事，提高了员工们的工作积极性，中心站的工作也总是事半功倍。即使到了正式供暖季，管家手机的来电量每天最多也仅 10 余个，他的同事们笑称，“李东好像是技艺高超的‘程序员’，供暖系统不管有啥问题，他只是坐在电脑前，简单的动动手指查查数据，便能准确的诊断出确切的问题所在，真正做到了‘**运筹帷幄之中，决胜千里之外。**’”

工作多年的站员刘志波面对每天“安安静静”的管家电话也笑着说，“**从没有哪一年供暖季的电话这么‘静悄悄’**”。

不断细化管理，将各重要时间节点提前进行梳理、制定详细的工作计划，是李东有序开展各项工作的“供热法宝”。他辖区内的奥林逸城小区在9月30日前便完成除湿保外的换热站及小区二次网注水工作。在换热站注水之前，李东带领人员认真检查电气设备、补水泵等，站内所有关键阀门是否开启，注水时是否合理设置补水泵补水休眠压力点，以保证分区顶层注水效果和顶层排气。与此同时，李东还计算并查询了往年该小区满水总方量，在达到往年注水总量补水泵仍继续补水时，迅速加大巡检力度，避免造成漏水投诉工单。在10月15日前完成换热站循环泵启动工作时，随着换热站和二次网进入动态调试阶段，会将部分原本积存在户内的空气带到单元立管内，并积存至立管顶部，李东每天都会带领人员对单元的顶层立管进行两次排气。通过这些细致入微的细节，李东牢牢抓住了每个供热阶段的宝贵时间，实现了“供暖”从量到质的转变。

“奋斗+温心” 用脚步和坚守诠释责任担当

在非采暖季，李东对小区内服务对象详细调查和了解，并从房屋居住性质等方面对用户服务方式进行分析，以采取不同的宣传策略。例如奥林逸城东区，经过他前期大量摸排和走访，大致将用户分自住型用户和租户两种。针对自住型用户，他与小区物业加强联系沟通，使用户与管家直接建立点对点联系方式，方便快速解决问题。对于租房型用户，他则通过中介公司

向租户告知供暖管家电话并进行问题反馈，由供暖管家上门处理相关问题。对于合租用户，他将管家号码贴于合租房公共区域醒目位置，方便用户第一时间联系。简单服务思路的改变，为用户提供便利的同时，极大减少了工单量。

李东回忆说，刚工作时也租过一个小单间，体会过在诺大城市当中求助无门的无助感，深深了解在外打拼的不易，所以面对不同类型的用户，能给予他们的是同样暖心的服务。正是源于这份不变的供热初心和情系百姓冷暖的温心，让他在为民服务的过程中，与用户慢慢变成了朋友，服务细心、工作认真是辖区内居民对他的一致评价。

或许更多人看到的是奥林逸诚中心站平静稳定的工作状态，但只有极少数人能看到李东背后对供暖事业的努力和付出。670余个往年工单用户的电话拨打，560余张供暖管家名片的发放，20余家中介公司提前走访联系，100余块供暖管家公示牌的张贴……从10月15日换热站循环泵启动那一刻，他吃住基本都在站内，一个多月的时间，克服了生活、家庭等种种困难，顾不上自己凌乱的头发、憔悴的面容，顾不上布满灰尘的工作服，顾不上在家等候的父母亲人。



征程漫漫，奋斗从来都是青春最好的注脚。

这个用尽“供热锦囊”的90后小伙儿，秉持“供暖事，无小事”的工作理念，以“用户至上，待用户如家人”的服务作风，发扬能源集团“一张网、一盘棋、一条心、一股劲”的企业精神，全力争当六“能”、六“有”能源人，实现了科学工作，精准供热。在他的身上，镌刻着能源热力人怀抱梦想又脚踏实地，敢想敢为又善作善成的服务情怀。