

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

和忠公司 宋璐

TOP29

宋璐：办好纷繁“小事” 成就万家“大暖”

梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出。

2022-2023年采暖季刚拉开序幕，济南能源集团所属热力集团和忠公司领秀公馆3号中心站站长宋璐就荣登“供暖英雄榜”，在集团工单比武考核中一举闯进30强。有这样的成绩绝非偶然，在12年的为民服务路上，他在供热战线上摸爬滚打，战酷暑、斗严寒，无数个日日夜夜……“供热工作是一个系统工程，必须要有过硬的本领，作为人民群众生活中的必需品，这项工作也是一项良心活，业务要‘硬’、服务要‘柔’，注重细节，把每一个关键小事做好，并且长期做好，才能让人民群众感受到满满的幸福指数。”宋璐由衷地说。

做足考前功课 大考游刃有余

宋璐的服务对象是领秀公馆周边46.5万平方米供热面积的2452户用户。冬去暑往，一年365天，对热力人来说没有忙与不忙之说，“冬病夏治”才是供暖工作的开始。

针对供热管网风险隐患的排查整治、居民供暖诉求的处理解决，宋璐带着问题带领班组成员再一次投入到一场艰苦卓绝的战斗中。保证换热站的每一个阀门、每一条管线都应检尽检；每一户管道井内的过滤网都应洗尽洗；每一个冬运暴露出来的问题都应改尽改，给自己交上一份满意答卷。

冷运阶段开启循环泵后，宋璐都会利用ERP系统排查流量异常用户，并再次清洗此类用户的入户过滤网，确保流速达标，极大减少了供暖初期因过滤网堵塞造成的不热工单。



热调试初期，为减少因常见不热问题造成工单大量涌现的实际情况，宋璐要求本班组供暖管家向业主群每日持续多次转发《能源供热企业冬季常见问题及解决技巧》微视频及管家名片截图，方便热用户自行解决不热问题的同时，大大减少了用户因拨打客服热线而产生工单的几率。

为了能及时与用户沟通，无论进行开阀还是关阀工作，他都会向用户递上管家名片并添加微信好友，同时发动班组成员每天到小区的核酸检测点发放供暖管家名片，协助用户下载热力集团 APP，一对一添加微信，用户有用热问题可以直接发消息告知。此外，他与物业、居委会还建立了良好的沟通关系，将网格化管理落实到位，缩短用户寻求供热帮助的距离，拉近了与用户的关系。

问题不推不脱 用户屋暖心暖

“一个电话，供暖管家一会就到家里给解决暖气不热问题，屋里暖了，心也暖了！”家住省财政厅宿舍、今年已70多岁的王大爷，夸赞着供暖管家宋璐的贴心服务。



最直接的民生“冷暖”就是供暖。可以说，保证供暖是每名供暖管家最大的民生工作。今年集团开展的降工单比武竞赛，我觉得是非常好的一项检验实际工作的好办法。宋璐说，“得知有这样的活动，我们班组的同事都非常兴奋，为此我们召开过很多应对高峰期居民诉求的专题班务会，最后，总结出来的就是：所有问题不推脱，把每一件小事都做好，用最好的态度解决好每一位居民的诉求，达到‘屋暖心暖’的效果。”

供暖工作做得好不好，事关千家万户的切身利益，事关社会的和谐和稳定。能不能及时有效解决群众诉求问题，核心在

思想重视，关键在措施得力，重点在抓好落实。最主要的还是供暖管家们要有“一盘棋”的思想，只有心往一处想，劲往一处使，就没有做不好、做不到的事。



宋璐介绍，今年检修技改时期，他们就对往年反映不热、开阀、关阀以及咨询类的工单进行了分类整理，冷运时重点到反映过不热问题的居民家中主动进行检查、了解详情，并告知相关注意事项以及用户诉求的办理流程，旨在让用户知道解决家中不热问题，直接联系供暖管家是最快、最直接的最好方法。同时，宋璐还把用户咨询较多的问题，统一做了解答指导流程，提前发在供热服务群和业主群里，让大家提前掌握知悉。通过工单比武考核成绩来看，前期大量卓有成效的工作也基本得到了有效回报。

智慧供热加持 服务更上层楼

“集团自主研发的 ERP 智慧平台和智慧大脑平台，实现了我们‘不跑腿、少跑腿、跑一次腿’，就能查看或解决用热问题。”宋璐介绍，凤舞山庄是他管辖片区中为数不多的 6 层楼的老旧小区，该小区管网年限已久，楼体保温效果较差。每年遇到极寒天气时，用户家中的室温变化较大。针对这一状况，他与班组其他成员一起提前准备、多措并举做好供热设备保温，依托 ERP 智慧平台提前调整热负荷，使整个小区热网始终保持在动态平衡状态，确保用户的用热稳定。



每天晚上睡觉前，宋璐都会登录手机 ERP 系统查看所管辖的换热站运行数据，随时掌握用户用热信息和室内温度，早发现，早预防，保障辖区用户安全温暖过冬。

宋璐作为中心站的“主心骨”，善于发现班组中存在的问题，并能够及时对工作进行分析、指导、讨论，总能找到合理的解决办法。同时他还充分调动发挥班组业务能手和老同志“传、帮、带”作用，将他们业务上的“绝技”，安全上的经验传授给年轻同事。为了更好地满足新形势下不断变化的服务需求，宋璐要求班组成员加强学习业务知识、入户规范服务标准、普通话与文明用语等，形成全员学习的良好氛围。



他，脚踏实地奋战在供热一线，努力做新时代供热人的表率；他，实干担当践行“知行合一，为人民服务”的企业核心价值观，以实际行动书写能源热力人温暖的情怀；他，更是用结果诠释和证明了“用户无小事”，他办好的每件纷繁“小事”，都是在成就万家“大暖”。