

# 供暖管家英雄榜



供暖管家

# 英雄榜

知行合一 为人民服务

和礼公司 陶猛

## 陶猛：“内外兼修”的技术“猛”男“活地图”

“行啊猛子，零工单，回头你得请个客给大家传授传授经验，正好你那现在也没啥事，来给我帮帮忙呗！”面对着电话里同事略带羡慕的调侃，猛子一开口“不和你说了，我这边进来电话了，应该是用户打的，先挂了哈！”每一次和用户通话或者入户服务时，都要“千叮咛万嘱咐”告诉用户遇有暖气的事及时找自己的小伙子，就是为片区 55 万平方米、2059 户用户提供“更快捷、更方便、更温心”服务的山财中心站供暖管家——陶猛。



### 对工作“不善言谈”

33 岁的陶猛作为热力集团第一批供暖管家，在管家岗位上已经干了 8 个年头，他见证了一网阀门从手动到自动的“信息化”

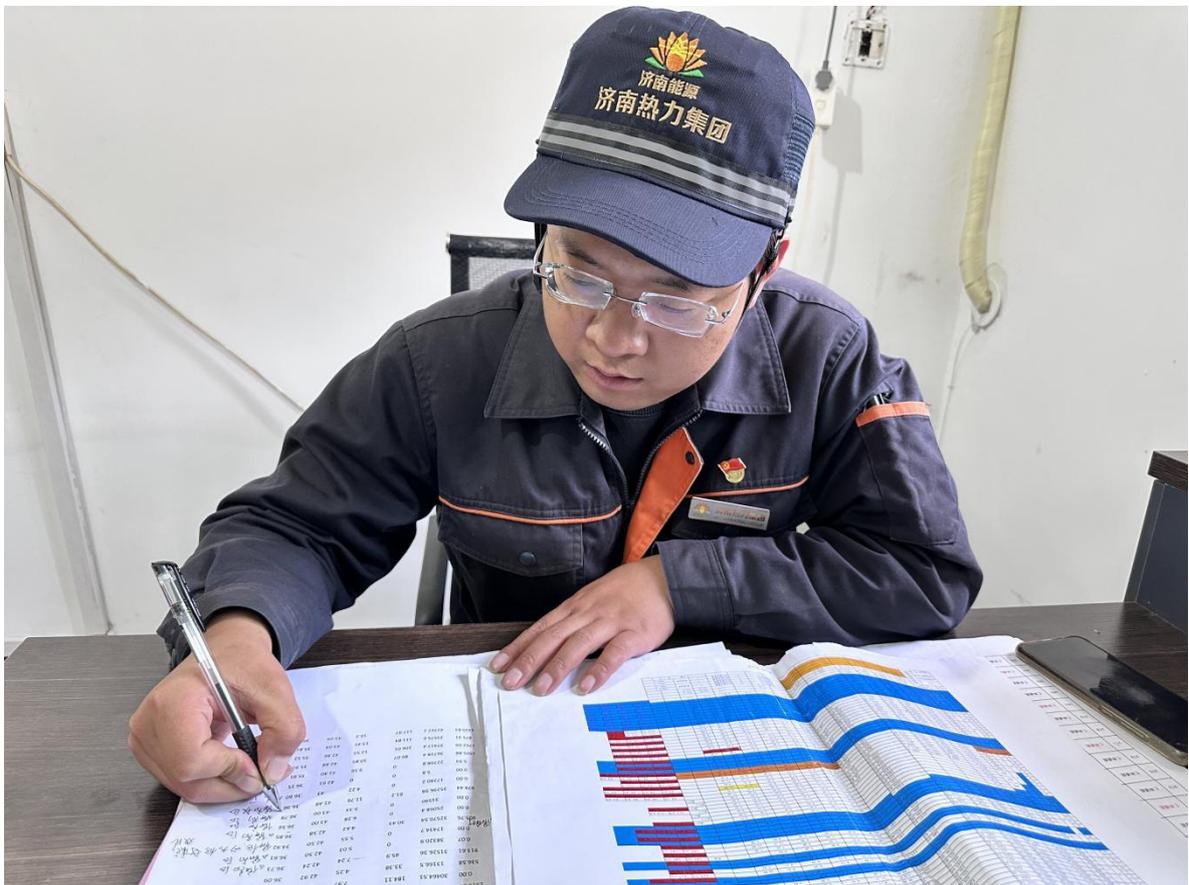
升级历程，也通过“智慧大脑”节约出大量时间，更多、更好地服务终端用户。

说起别人的性格要么开朗要么内向，陶猛可谓“内外兼修”。服务用户时，会为了帮助排查分析室内暖气不热的原因而侃侃而谈；驻守换热站时，盯着机器、设备、ERP数据研究而沉默寡言，但爱琢磨、爱钻研始终是他的工作标签。刚到山财中心站时，管网需要重新熟悉，陶猛便拿着图纸对照现场实际情况打开每一个井盖，钻进每一米管沟，仔细查看每一个阀门后，自己手绘小区管网图纸，对管道的管径、埋深、阀门的型号都标注出来。有了这份图纸，一旦遇有漏水情况，陶猛堪比“活地图”，能够更快速、更准确的找到管网漏点，大大提高了管网运行质量和用户家中的供暖效果。



陶猛所负责的小区大部分为80年代建设的非节能建筑，他意识到如果管网水力平衡调整不到位，极易造成同一小区用户家中暖气因“冷热不均”导致室温差异。面对所辖楼宇近70余个

单元，管线长且无热表的二网平衡调节较为困难的现状，他在冷运期间根据以往经验对 150 余个单元阀门、42 个楼前阀门先行“盲调”。供热调试期开始后，用同一把测温枪测出每个单元及分支的回水温度，一圈测温约 3 小时，陶猛一一记录在案，然后根据测量结果由近及远进行调节，160 余个阀门一圈调整下来将近 8 个小时，等温度稳定下来继续重复以上调整，一般 3—5 遍后才能将管网调整至平衡状态。管网调整平衡后不但消除了不热点和过热点，生产能耗指标也得到有效控制，片区整体供热效果更加稳定。



“陶猛是我们和礼公司‘明星’级的管家，各项数据考核都名列前茅，靠自己埋头苦干研究出一套符合片区现状的技术路线。在今年 8 月份能源集团组织的调网技术比武中还带领团队荣获了二等奖，今年还依靠自己的努力成为了一名预备党员。”和礼

公司党支部书记刘苏芳这样评价。

### 对用户“贴身相伴”

为了更好、更快地了解、解决用户诉求，陶猛起初在小区建起了供热微信群，渐渐他发现自己建的群不足以覆盖大多数居民，于是，他便找到小区物业，将其拉进业主群。今年10月份，陶猛还将印有自己照片和电话的130余张服务信息卡张贴在每个单元门口，供暖管家“管到家”。如今，陶猛已和片区居民“打”成了一片，遇有暖气问题用户也习惯在群里@一下这个24小时贴身相伴的供暖小伙，彼此的信任也给了陶猛无穷的动力。



面对用户不同的供热诉求，陶猛总能做到换位思考，“家家都有老人孩子，尤其是遇到暖气漏水或不热，换谁谁也着急”。供热初期，陶猛接到一位小区用户反映家中暖气不热的电话，因家中孩子还小情绪比较激动，在简单了解对方暖气情况并看了一

眼 ERP 换热站运行参数均正常后，他骑上电动车 5 分钟便赶到用户家中，这倒让用户十分意外，原本焦急的态度立马缓和下来并连连表示：“没想到你们来的这么快，感谢感谢！”

经过入户检查，陶猛发现用户家中个别几组暖气片前的阀门还在关闭状态，他依次打开并对暖气设施逐一排气后，暖气片慢慢热了起来。随后，陶猛耐心给用户解释此次问题出现的原因及类似情况的排查处理措施，用户听了连连点头。

和礼公司分管经营服务工作的副总经理周斌向我们介绍：

“10 月份，和礼公司印制了 1400 多张含有供暖管家照片、电话及热力集团微信、抖音二维码等信息的服务卡，分别张贴在小区电梯、单元门口及小区公示栏等地，加之业主微信群高频次推广宣传供暖常识和管家电话，让供暖管家深入居民心中。”和礼公司供暖管家 24 小时接听用户来电，同时设置遇忙呼转，溢出电话由专人（供热处副主任）负责受理，一旦遇有呼损，及时回拨，确保用户来电无遗漏。“用户来电反映诉求我们严格执行‘先处理再说明’的工作准则，绝不允许出现还没落实情况‘只解释不处理’的问题。取得用户信任不容易，用户找到我们就一定不能辜负这份信任！”

### **对家人“满是亏欠”**

自 11 月 8 日热调试以来，陶猛基本没回过家，24 小时吃住在换热站，5 岁的女儿频频通过视频通话埋怨、数落这位“属于公家的爸爸”。11 月 21 日，想念孩子的陶猛忙完一天的工作回家陪女儿吃了顿饭，本想吃完饭就赶回单位的他，被女儿一直抱着不松手实在无法抽身，等女儿睡熟后，陶猛才悄悄离开了家。



第二天，山东财经大学进行封闭管理，山财中心站因在学校内部也需执行同样要求，一向报喜不报忧的陶猛并没有给家里人说，还一直念叨着“得亏回来了得亏回来了，要不用户家中暖气有事可咋办”。陶猛的母亲在电视中看到消息后给他打来电话，让他安心工作，别挂着家里，孩子由老人给他带着。

一说起母亲，陶猛瞬间低下了头。因为工作忙，女儿一直由老人给看着。今年9月份，老人因腿疼的厉害去省立医院检查须住院手术，老人说害怕做手术不同意住院，其实作为儿子心里明白，9月份正值注水冷运调试阶段，老人是怕一旦住院势必影响陶猛工作，老人忍着剧痛对儿子说：“没事儿，等你忙完了，来年停运了，我再做手术也不晚”。

据悉，和礼公司供热范围包括“西起燕子山西路，东至转山隧道的旅游路周边”浆水泉供热区域及“西起龙洞隧道，东至绕城高速、旅游路及经十路以北”莲花山供热区域，供热面积约1300万平方米。“我们和礼公司依托两处热源厂覆盖两个供热区域，由于地势原因，供热管网的高度落差较大。依托能源集团

ERP 平台和智慧大脑，实现了一网流量的精准调节，节约出的人工调网时间，可以更好地精细化服务用户。充分发挥‘一张网、一盘棋、一条心、一股劲’的企业精神，供暖期间管理人员除调度、热线等须值班人员外其他全部下沉，班子成员包片‘责任田’，集合优势力量全员服务！”和礼公司董事长杨龙刚说。

针对往年反映问题较多的区域，和礼公司利用非采暖季下大力气进行设备、管网的优化改造，并顺利完成自管站接管工作。以中心站为单位，将上一采暖季所有工单进行逐类逐项梳理分析，通过查找问题，提前谋划解决，主动出击，未诉先办，将影响供热稳定的隐患消灭于未然。同时，加大改造后管网的冲洗力度，在湿保养和冷运期间，对过滤网进行不少于三次的逐户清洗，确保水清网净！

8 年的历练，让陶猛积攒了宝贵的经验；8 年的沉淀，让陶猛蜕变技术“猛”男，如今成为预备党员的他，对“初心能源”党建品牌也有了更加深刻的理解和感悟。