

# 供暖管家英雄榜



供暖管家

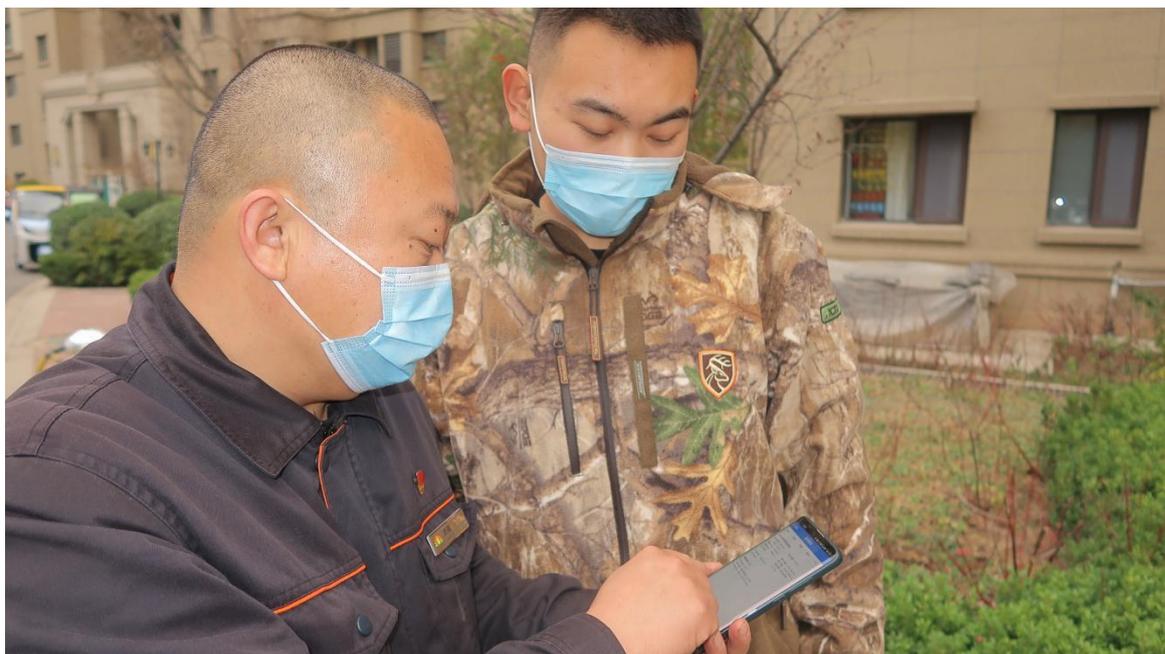
# 英雄榜

知行合一 为人民服务

和智公司 吉成

## 供暖管家“吉成” 军人特质，变身服务“技术控”

“宋老师，从系统里看到您家的供水温度是 36 摄氏度，回水温度是 30.9 摄氏度，流量是 0.39，完全正常，请您放心。”眼前这个一边翻看手机，一边与用户交流的精壮汉子叫吉成，是一名供暖管家，负责中博前魏华苑及周边 18.13 万平方米，2559 户用户的供热服务工作。从七年前为了查看一家用户的供热状态，驱车爬楼半个小时，到现在掏出手机轻点 APP，与用户实时交流采暖数据，对吉成来说，七年间，随着科技赋能，供热服务已经慢慢从“体力活”变成了“技术控”。



### 从“冲锋陷阵”到“运筹帷幄”

吉成 2002 年参军，2015 年转业来到长清大学城片区负责供暖工作。十几年的军旅生涯，造就了吉成忠诚坚定、雷厉风行、吃苦耐劳、严于律己、永不服输、团结协作的军人特质，这种特质随其在为民服务中继续生根发芽，让他很快适应了繁忙的工作，并迅速成长为能够独当一面的片区负责人。

在与用户的交流中，吉成扎实的工作作风、果敢的办事效率让大家印象深刻，与大学城各院校、常春藤等小区的业主共建共享，扩大供热服务线上“朋友圈”。说起当时的工作，吉成印象最深的就是三个字——“下力气”。长清大学城供热片区点多面广，从班组驻地到用户家中，即使骑电动车也需要较长时间。“当时没有现在这么多的信息化手段，为用户服好务，全靠不惜力气，有时用户来电话说家里不热，虽然我们刚维修调试过，但是为了让用户放心，也会骑着电动车到用户家中查看，有时忙起来，吃饭更是没有时间点。”吉成说。



2020年，济南能源集团组建成立，集团高度重视数字化建设，科技赋能智慧供热。作为基层供暖管家，吉成对推进数字化建设带来的好处，有着切身的感受。“你来看，现在通过手机，进入集团‘智慧供热’系统，我就可以随时查看用户的基础数据，你看201这户的流量是 $0.3\text{m}^3/\text{s}$ ，与其他用户相比较低，可能存在问题。我们可以远程调控，让用户舒适用暖，根本不用实地去查看，这可大大提高了工作效率。”指着手机APP上的数据，吉成胸有成竹地告诉记者。

说起现在的工作，吉成印象最深的也是三个字——“动脑子”。吉成告诉记者，通过信息化手段的应用，对用户供暖状态掌握更加全面，对用户供暖问题的研判更加精准，大大降低了一线供暖管家的劳动强度，让大家有更多时间投入到学习钻研，守正创新，提升数字化供热水平上来。“原先是埋头苦干，整天想着处理工单，特被动；现在是用心巧干，琢磨着怎么把问题消灭在萌芽，特主动。同样的时间，服务用户的效率更高啦。”



### 从“看不见的爸爸”到“居家好男人”

吉成家住吴家堡，在长清负责供热服务期间，路途遥远加上工作繁忙，“不在家”成了他的常态。“有时工作忙，就直接住在单位，即便是回家，也是吃口饭，累得倒头就睡。晚上我到家，孩子早睡了；早上我走了，孩子还没醒，一个采暖季也与孩子说不上几句话，孩子给我起了个外号叫‘看不见的爸爸’。”说起往事，吉成话语中充满了愧疚。

吉成告诉记者，随着集团组建成立，最令他高兴的是职工的工作地点也有了更多选择，他来到了离家较近的济南热力和智供热公司，成了中博前魏华苑中心站的站长。

“中博前魏华苑中心站辖区一个最大的特点就是自控水平高，温控阀、用户测温点覆盖率在全集团是最高的，这对我的工作来说是机遇也是挑战。”吉成告诉记者，所谓机遇就是集团大力推进数字化转型，依托全国同行业首个 ERP 系统，在基层一线应用“智慧供热”系统，如能用好，会大大提升服务用户的效率和质量。所谓挑战就是新系统科技含量高，需要认真钻研学习，将系统功能充分利用，变成服务用户的“神兵利器”并不是一个轻松就能“搞定”的事情。



不相信有完不成的任务，不相信有克服不了的困难，不相信有战胜不了的敌人。杨根思的“三个不相信”精神一直是吉成的信条，他积极响应集团号召，投身数字化建设大潮，在班组，他趴在电脑前研究 ERP 系统；在换热站，他站在数控柜前研究运行参数；闲暇时间，他拿着手机点开“智慧供热”APP，琢磨如何精准服务用户。

功夫不负有心人。在 2022-2023 年度济南能源集团组织的“供暖管家工单比武”中，吉成名列前茅。“吉成身上服从命令听指挥、令必行行必果的军人作风，对身边的同志带动很大。

原先供暖季，吉成因为工作忙长时间不回家，他对象联系不上他，就会给我打电话询问。今年，他所在的片区服务很到位、工单很少，也能按时回家啦，他对象也没再给我打过电话。”和智公司副书记魏凯说。

“现在晚上安排好值班，我基本能按时到家，陪着孩子做做作业，他们娘俩有我在家，心里也踏实。我想，这也是集团推广信息化带给基层一线员工的一种福利吧。”吉成说。



### 从“满足基本需求”到“以用户为导向”

近年来，随着人民生活水平的提高，集中供暖日益成为生活必需品。“用户的需求在变，我们的服务也在变。当前济南能源集团打造‘初心能源’党建品牌，党建引领高质量发展，在‘温心’服务用户中，像吉成一样的共产党员，学习钻研、科学应变，换位思考、主动求变，起到了先锋模范作用。”和智公司董事长樊庆波告诉记者，供热服务已经实现了从“满足基本需求”到“以用户为导向”的转变，换位思考、想用户所

想、急用户所及已经成为供暖服务工作的常态。

和智公司供热范围东至南辛庄西路及中海片区，西至济广高速，南至芙蓉路，北至经十西路，还包括大学城片区，供热面积近 1800 万平方米。“我们公司的优势就是自控水平高，也摸索出了适合自己特点的运行方式，依托能源集团 ERP 平台有 1/4 的面积可以直接中控调节电动阀到单元、到户，1/2 的面积可以中控发指令管家直接操作，一线管家的整体工作量大大降低，服务用户质效大大提升。”樊庆波说。

今年和智公司针对供暖初期用户集中反映的暖气片手感不热等问题，在能耗不变的情况下，通过科学调整运行方式，让用户身体舒适、心理满足，实现用户、企业双赢。下一步，还将针对困扰用户的供暖初期积气等问题探索攻关，通过加装管道排气装置等手段，为用户提供更加优质稳定的供热服务。

变化总在不经意间。七年时间，供暖管家吉成从“拼命三郎”变成了“调控能手”；七年时间，供暖管家“吉成”军人特质，也见证了济南能源人不变的“初心”，知行合一，为人民服务。