

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

和禹公司 柴武修

TOP26

柴武修：用户诉求“不返工” 服务为民“真无休”

“您看，咱户内的流量这样就正常了，供暖效果会好很多。”
这位“不请自来”敲开用户家门的人，就是负责和信花园片区的供暖管家柴武修。



柴武修，中共党员，是济南能源集团所属热力集团和勇公司供暖管家，这也是他第一次“单挑”管理一座中心站的运行管理和服务保障。16.1万平米的供热面积、2419户居民的冬季温暖大任落在他肩上，随是初挑“大梁”，但首年就在工单比武考核中取得不错战绩，靠实力跻身供暖管家“英雄榜”。面对成绩，柴武修说，“赢得比武不是目的，相互学习交流，取

长补短，全面提升服务水平才是这次比武活动的魅力所在。”

认真仔细是快速上手的要诀

2007年，退出现役的柴武修进入供热公司，成为一名城市守暖人，脱下军装却不改军人本色，扎根一线彰显责任担当。

“柴武修给我的第一印象就是认真仔细。”供暖管家谢张莹说，“刚接手换热站第一件事，就是花几天的时间和我们一起摸排了一遍辖区内所有的管网情况，从一网接口到入户阀门，甚至每一个窨井的开口在什么方向他都了如指掌。”



想要在供暖初期不出问题，就得未雨绸缪，提前做好供暖前的各项充足准备。柴武修按照计划，在6月份之前就已经完成了和信花园换热站板换清洗和管网整体检修工作，并趁着非

采暖季对辖区内所有用户的过滤网进行逐一清洗，并在冷运期开始管网精细化调节，确保所有楼宇、单元流量正常。

热调试开始后，“不热”“开关阀门”“漏水”等诸多类型的用户诉求处理就成了柴武修的日常工作。同样的工作，做一遍、做十遍没问题，做一百遍、做一千遍就算是铁人也会倦、也会累。一户一解决、坚决“不返工”是柴武修在用户诉求处理工作中一直追求的目标。柴武修表示，我入的户很少有再出现不热问题的，供热服务不能头痛医头、脚痛医脚，既然入户了就不能怕麻烦，上一次门全方位检查，一次性给用户解决好，把问题扼杀在萌芽里，是“不返工”的关键所在。

及时沟通是供热服务的窍门

是党员就要担起责任，承诺了就得说到做到，我身上的这枚小小的党员徽章，亮的是身份，树的是形象。柴武修不但经常把这句话挂在嘴边，更是用实际行动践行着。

“有事找供暖管家，请关注热力集团微信公众号……不管是政策上的事还是相关的通知，和信花园物业都给予我们很大的帮助。”柴武修说，“刚接手和信花园换热站时，就常常听到居民‘有事找物业’的话。那么，供暖事呢？经过及时沟通，和信花园物业同意在线上渠道以及物业前台帮助收集用户诉求，及时电话通知，并答应通过网格员的力量协助，加大供热相关工作的宣传力度。”

据悉，供暖初期仅和信花园物业提交的用户诉求能达到每

天 60-100 条，手机、微信诉求则更多。“保证手机畅通，保证约时上门，保证解决问题。”柴武修说，“保证好这三点，就等于给居民吃了一颗‘定心丸’，在最繁忙时期，居民也会给予更多的谅解和支持。”在柴武修看来，我们干的就是跑腿服务的活，不怕工作累，就怕居民不理解！

学以致用是提高效率的捷径

干了几十年供热，用了不知多少笔和本，跑了不知多少步。随着“ERP”智慧平台的研发上线，包括柴武修在内的很多供暖管家都切身感受到了科技进步带来的便利。“同事张一骜平常主要负责实时监控平台数据，对系统操作有不明白的地方他从来都是有问必答，在数据异常的时候都是第一时间电话联系并告知我们，帮助我们更好地调控换热站内的数据。”柴武修说。在 2022 年“ERP”数据平台更新了 3D 视图功能后，流量、温度信息更是一目了然，也更方便供暖管家们将数据信息有机结合到供热服务中去。



“这户显示供水温度 37 度，回水温度只有 25 度，流量也只有 0.15，供回水过滤网都没堵，可以确定是用户家中设施的问题。走，我们去用户家看一下……” 刚刚热调试时，柴武修带领班组员工逐一排查 ERP 平台中显示流量不足的用户。柴武修说，“这要是在过去，自己根本无法提前知道，只能等用户打来电话，有时刚刚给这一户处理完，在同一单元、同一问题，其他用户也打来诉求电话……这种情况只会增加供热初期的忙碌，有了‘ERP’智慧平台，不仅省了心，还少跑了不少‘冤枉路’。”

恪尽职守是供暖服务的基石

党员是人民群众的贴心人和主心骨，是最值得信赖的人。有党员在身边，让人踏实又放心，党员就是人民群众心中的金

字招牌。

供暖初期最为繁忙，不热问题也最多，柴武修索性直接吃住了换热站，同事们都说柴武修是“真无休”。柴武修却说，“我们干的就是为民服务的活，在用户最需要的时候，我们就要以最快的速度出现在用户身边，我们是党员，更要以身作则，率先垂范。一些白天上班的用户，他们的用热问题就得晚上去解决，住在换热站，要比在家里安心的多。”



“能担得起责任，能塌下身板。”和勇公司董事长王勇这样评价柴武修，他工作中的脚踏实地、勤学好问、认真负责值得所有同事学习；他能做到对职业负责、对用户负责、对公司负责、对自己负责，能让用户满意，更为公司光彩的形象加了多彩的一笔。