

供暖管家英雄榜



供暖管家

英雄榜

知行合一 为人民服务

和光公司 李振华

TOP17

李振华：内向大叔变“社牛” 善用“兵法”搞服务

54岁的李振华是济南能源集团所属热力集团和光公司三盛国际一期中心站站长，负责汉峪海风、绿城玉兰花园小区等30万平方米的供热面积、2583户居民的供热服务保障工作，在本采暖初期工单比武考核中挺进“三十强”。“今年有些‘轻敌’，明天再与他们‘试比高’。”李振华信心满满地说。



在李振华所负责小区里提及供暖管家，居民首先想到的就是他。谈及用暖服务，居民们频频点头称赞，称他“能说会道守诚信，能‘拉呱’，会办事！”他敢说、敢想、敢干，每个

小区都有一段关于他的故事，也办了很多“分外事”。关注独居老人提供力所能及的帮助、加入社区微信平台同网格员联手服务、室内设备小修免费……每一件事情，都赢得了居民好评。

不怕麻烦 工作总是快人一步

“班长，三盛国际一期5号楼三个单元流量有些异常，流量低于 $0.3\text{m}^3/\text{h}$ 的用户占比在30%，整栋楼的用热率目前是85%……”三盛国际一期中心站工作人员借助ERP智慧平台快速“扫描”冷运后流量异常的用户。



众所周知，集中供暖涉及人民群众冬季冷暖。随着城市的发展，冬季供暖成为人民群众追求美好生活的必需品！一旦暖气不热，势必影响到人民群众的幸福感和获得感。在供暖过程

中，困扰居民最大的问题就是暖气不热，这也是进入冬季供暖工作后，产生诉求工单的主要问题。

“暖气不热到底是什么原因？其实大多情况下是因为室内户前过滤网堵塞、暖气设施设备产生大量积气造成，还有室内循环不畅、阀门没有全部开启……”李振华说，“这些问题其实都可以前置化解决。”他介绍，每年公司会提前注水、冷运、热调，就是为了把一些常见的问题提前解决。今年冷运开始后，我们通过 ERP 智慧平台内的“集抄”版块，逐栋楼、逐栋楼的“扫描”排查，对流量低于 $0.3\text{m}^3/\text{h}$ 的户实施“扫楼”，逐户排查流量低的原因，检查阀门是否全部开启、清洗过滤网……如果外围没有问题，就会给用户留下一个到访不遇的小贴士，主动写明原因，并让有问题的热用户及时拨打供暖管家电话。这个采暖季，我们提前完成流量低于 $0.3\text{m}^3/\text{h}$ 的 42 户，并一一做了记录。进入热调试后，在我们排查到的这些用户里，有 34 户是因为室内阀门没开或没完全打开造成的。后得知是上个采暖季停暖后，用户自行关阀进行了湿保养。

“一般这种情况，我们都会直接回复用户如何正确打开阀门，线上就能解决。”在李振华看来，提前排查出来的“问题”提前解决，就等于消除一个工单，用户不烦，我们省时省力也省心。

擅借外力 “拉” 不过来就 “进” 去

2021 年，集团公司与社区网格员“绑定”在了一起，通过

三方协同共同开展好民生服务工作，在李振华眼中，这是一个特别能让自己“轻松”工作的好办法。从那一刻起，他的内心就萌生了一定要搞好“圈子文化”的想法，最大化把社区网格员“化为己用”。想法总是简单，但真正操作起来可不那么容易。“不给人家工资，还要让人家给咱扛活，一个字‘难’，话前百分百同意，事后悠然忘却，就在自己一筹莫展的时候，今年4月份突发的疫情，让事情有了很大转机。”李振华说，“加入他们，成为他们的一员，同他们站在疫情防控最前线，先把自己给予他用，一来二去的便与片区里的几个网格员混熟啦，‘圈子文化’算是搞活起来。”



不得不说，李振华的这种做法真的奏效。疫情散去后，居委会的工作人员便对这位供暖管家的及时援助记忆深刻，也没

把他当外人，直接把他邀请进了社区网格的工作群里。自此以后，热心“供暖管家”算是在小区里传开了，网格员也起到了很好的宣传效应，“热力公司本周要到小区开展志愿服务活动、有啥问题拨打管家电话、提前缴费有优惠……只要是供暖的事，他们都会提前发布通知。”

不图回报 把自己当成免费水暖工

把群众放在心上，把群众当做家人。李振华走在小区遇见熟人，不说的还以为是邻居，“大爷遛弯呢！”“阿姨吃了吗？”“大哥这个点这是干啥去？”但凡碰到怎么滴也得家长里短的、喜闻乐见的“拉会呱”。其实，李振华平常是个特别不爱说话的人，不管是在家里与家人，还是在工作中与同事，他是能用一个字说完的绝不用两字，初次与他打交道都以为这人肯定不好相处……但在供暖服务为民的路上，却改以往之风格，像个“话唠”，更像是“社牛”。

“思想超前，是个办实事的人！”居委会王经理这样评价这位热心“供暖管家”。他说，居民们都知道李振华是个实干的人，在三盛国际一期小区里一年365天都能看到他的身影。忙工作是一回事，聊起天来，李振华就像个资深“媒体人”一样，如果想听党中央有啥新政策、小区最近有点啥热闻、要搞个啥活动，问问他，保准知道。居民家中要是暖气、自来水设施有漏水、损坏问题，经他的手能修的都给免费修了。



今年供热刚开始时，一位居民到我们居委会想委托我们当代表，送给李振华一面锦旗表示感谢。居委会王经理说，“这位用户家中室内有个阀门漏水，就咨询外面的人说，要更换新的，购买损坏件加上维修费各种费用得 300 多块，如果是在地下的话要破地面还得加钱……后来供暖管家去了，几分钟就搞定了，一分钱没要，技术好、服务好，想委托我们做个锦旗并作为代表送给李振华。”

“既然是从事服务人民群众的工作，我就是想为片区的群众做点力所能及的实事，什么锦旗不锦旗的都没关系，无所谓。”李振华说，“服务是我本职工作，只要大家给予平日里多一些理解与支持，只要把大家遇到的问题解决了，就值啦，其他一无所求。”