

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

东盛热电 张龙超

TOP15

张龙超：把答案写在问题前面 把药物藏在抽屉里面

“我们的服务没有淡季，您有什么问题可随时拨打供暖管家电话，或在咱们用热服务群里直接反映您的诉求就行……”这个向片区居民作出承诺的供暖管家叫张龙超。自从成为供暖管家的那一刻起，他就坚信：“世上无难事，只要肯用心就没有捂不化的冰、暖不透的石……”正是他的这股韧劲，短短的两年的时间，就“征服”了所辖供热片区 3134 户居民的心。在今年的降工单比武中以仅 3 个 96969 自有热线工单的好成绩，挤身前 30 名，位列排行榜第 15 名。



真用心——把答案写在问题前面

用脚步丈量用户、用真情温暖民心、用行动服务群众。两年前张龙超开始担任东城新苑中心站站长，负责东城新苑一区、二区、三区、四区以及东区街道办事处40多万平方米、3000余户居民。他心里很明白，想要服务好居民除了态度好，精准度还要高。张龙超把近两年的居民诉求电话一一进行梳理分类，咨询交费的、报停、暖气不热的……为他们“建档立户”，根据居民的诉求类别制定详细工作计划。从7月份开始，他就开始在小区里宣传“提前交暖气费可享受优惠政策、报停提醒”等用户经常咨询的用热事项。到了9月初，随着管网注水打压工作的开始，他的入户工作也随之展开，专往反映过暖气不热的用户家中跑。

“先得和他们混个脸熟，给他们一个好印象，顺便强调一下有用暖问题要先想给供暖管家打电话，才是快速解决问题的最快途径。”张龙超满意地说，“这个做法很管用，去年采暖季打上面热线电话的，今年几乎没有，而且还免费给供暖管家做起了宣传，我们说好不叫好，居民说好才是真的好。”



真担当——深夜勘查被居民误认成“偷暖贼”

“你们是干什么的？大晚上的在楼道做什么？”服务的路上被热心居民当成“偷暖贼”。11月12日晚，张龙超通过手机ERP智慧平台内的“集抄”系统，查看管辖范围内各小区的流量情况，发现东城新苑小区整单元流量与其他单元的差别较大。虽然是热态调试期间，若在同一小区出现有的已经开始热，有的还一点温度没有就会产生大量的工单，于是他趁着夜色，到东城新苑小区7号楼现场进行了全面的检查，热力小室、楼前阀、立管排气……因为调整后，集抄系统的数据是60分钟更新一次，不放心的他又从顶楼一层一层往下走，从管道井内挨家挨户的查看户表流量，对于流量还是偏低的，他就打开过滤网进行清洗……



“那天很晚了，我听到了声音，于是开门问了他？他说是热力公司的，当时我就想，我们也没有反映用暖问题，就猜着会不会是‘偷暖’的……后来他出示了工作牌，我才放心。”热心居民说，“近两年用暖效果一直都很好，不用打电话，有点小事微信群里就能咨询，前两天的时候群里还发了解决用暖问题的小视频，想的真是挺细，像排气这样的小事自己就能做，教学的步骤很简单。”

“凡事提前做准备，是有百利而无一害，我本应该可以零工单的，我怀疑打电话的三户可能是刚搬进来的……”张龙超开玩笑的说道。从他的言语中能够清晰的感觉到，他内心略存有不服的哪股劲，也充分证明了他对这仅仅的3个工单还是很在意的，或许正是他内心的这股劲驱使着他“唯旗誓夺、事争一流”的必胜心态。

真奉献——抽屉满是药 愿望是睡好觉

工作认真、肯下苦功夫的张龙超在同事眼里竟是有名的“拼命三郎”。他的同事张颂这样对他评价：“张站长工作起来真的是不管白天黑夜，他的眼里似乎只在乎工作完成与否，完全不在乎他的身体吃不吃得消。在他办公桌左边的抽屉里塞满了各种各样的药，我们也提醒过他好多次，他总是这样说，等用户家里都暖和起来了，我就好好睡一觉。”

也许这就是他的出彩之处。靠着这股子狠劲，他把工作完成得非常出色，也赢得了同事们的敬佩。当问到供热二处主任李洋对张龙超的印象时，脸上止不住的笑意，忍不住夸赞道：

“龙超的工作做的非常漂亮，工作从不拖泥带水，偶尔派给他的任务比较艰巨，他总能找到新的办法顺利解决，把东城新苑交给他，很放心。”工作滴水不漏，又善于另辟蹊径，李洋对其评价颇高。同时经营服务部部长陈祥春也评价道：“龙超的换热站总是能给我惊喜，涉及到各种竞赛名列前茅的总是有他，他给其他中心站站长树立了一个很好的标杆。有他在，东盛的活力提高了不少。”



据了解，张龙超积极参与工作方式改革，他认为以往的工作安排方式太过冗杂，经过多次大胆设想、小心求证，张龙超成功改进了东城新苑换热站班组调度制度，采用挂图作战、跑表计时、到点验收的工作安排及验收办法，全方位利用好微信群优势，工作完成立马汇报，抓紧发布下一项工作安排。同时建立班组奖惩体系，两则制度双管齐下，既确保班组人员有较高的工作警惕性和积极性，又强化了班组人员的责任意识、危机意识。当问到张龙超如何降低东城新苑小区近期工单量，张龙超向我们展示了他的供暖管家名片和小贴纸，贴纸上写着他的联系方式以及暖气不热、漏水维修等字眼。

江山代有人才出，供暖服务就需要他这种英雄模范、先进人物作为生力军和骨干来不断向前推进。

