

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

和礼公司 黄金羽

TOP18

黄金羽：风“羽”同舟， “话疗” “微创” 皆为暖

“这户一看就是‘孤岛’用户，楼上楼下邻居都没用热，而且还处在楼边位置，需要再去调整一下垂直平衡，给这家多‘放’点流量，等循环一下我们还得入户观察一下效果如何。”历山国际中心站供暖管家黄金羽和身边的同事一边从ERP上观测着户表数据，一边认真研讨着用户家中暖气不热的解决方案。



对于负责 43.6 万平方米、2847 户居民供热的黄金羽来说，一户家里暖气不热只是近三千分之一，可之于用户而言，就是事关一个家庭温暖的头等大事，因此我们必须尽百分百的努力，

保障所有用户家中的供热效果而不容有失。走进黄金羽所在换热站的办公室，一块记事板映入眼帘，上面记录着每天辖区内需重点解决的问题，从发生地址到故障原因，一一详细呈现。处理完一件划掉一件，待记事板上完成所有“涂鸦”后，方才安心收工。

专业“接线员”，“话疗”去心烦

已经从事供暖管家工作三年有余的黄金羽，通过日积月累的自我推广，在周边服务小区内已是小有名气。别看95后的他年纪轻轻，但处理问题时却格外成熟老道，“暖气不热找他好使”成为了广大用户对黄金羽的最大认可。



尽管12345热线、96969热线工单不多，可黄金羽的手机未

见清闲，尤其是供热初期那几天，一天接听、拨打 50 来个用户电话颇为常见。“用户打电话来，不见得都是家里暖气有问题，更多用户尽管室温达标但因没达到他心理预期或者交一样的钱不如邻居家热，心理不平衡就要问个明白。”每每遇到此类用户，黄金羽并没有按照供热条例规定一味死板的去解释达标温度，而是从供热原理、设施布局、楼宇结构、房屋户型等多方面给予用户耐心分析和说明。“供热讲究热量‘温存’，如果家里散热量过大，就算暖气片温度正常，室温效果也会大受影响。”一番半个多小时的“话疗”后，用户对我们的工作多了一份理解，心情也坦然了许多。

用户家中暖气设施出现故障导致的不热或者漏水，这都属于最基本的“物质需求”，需要我们对症下手“稳准狠”，快速、高效解决问题。有的时候，用户来电就是想找人发发牢骚，表达一下自己的不满情绪，对待此类“精神需求”，我们必须让对方感到“被尊重”，找到与用户交流的“契合点”，哪怕聊一聊家常，只要情感交流到位也能起到意想不到的效果，这就是沟通艺术。

专注解疑难，冬如春盎然

随着采暖季管网调节平衡的日趋平稳，电话量也变的屈指可数，可这个阶段还是反映家中暖气不热的基本都属于疑难杂症啦。

就在前几天，家住红山圣都 16 号楼 2 单元的一位用户给黄

金羽打来电话，说家里只有卫生间的暖气热，其他都冰凉。现场的情况正如用户所述，据了解，该用户于2011年入住在此，刚用暖气的时候就是这个症状，随后便搬到孩子家居住未再用热，也就压根没当回事，今年回来还是遇见同样的问题，赶紧找供暖管家寻求帮助。



用户家中卫生间的暖气片属于入户第一组，黄金羽对其他房间内的暖气片逐一进行排气、调试之后，供热效果未见好转。随后，他从户表井中对入户回水管道连接处进行拆解，发现水流压力异常，“一定是管道有地方堵了！”黄金羽斩钉截铁地说道。得出堵塞结论相对简单，可想要知道埋在地下的管道哪里堵了，找到症结的具体位置，需要的不仅仅是果敢的判断，还得具备丰富的实战经验。“一般堵塞点都在入户管道的弯头

处！”热成像仪的检验结果印证了黄金羽的推测，破地板、刨地面、拆管道，他指导着施工队伍将作业面控制在最小范围内。随着管道里一个水泥块的滚落，用户又气又笑，既愤慨于建设方的不负责任，又开心于供暖管家的精准“微创”，暖气片再次焕发了活力，温暖尽管迟到，但从未缺席。

专心抗严寒，忠孝两难全

每逢采暖季期间，供暖管家管“大家”舍“小家”并非个例，他们深知肩上的责任，情注千家冷暖而无暇自家“柴米油盐”。



11月26日18:30分，黄金羽发现换热站管网掉压严重，随即带人进行巡查。当打开紫缘山庄4号楼1单元阀门井时，

由于楼体地基下沉导致穿墙的供热管道出现折损，热水不断外溢，需要立即抢修。就在这时，黄金羽的父亲打来电话，告知爷爷病危，让他马上来医院。黄金羽从小跟着爷爷长大，突如其来的噩耗让他愣在原地，眼前不断浮现着爷爷曾经“隔辈”疼爱的一幕又一幕。

天气预报显示再过一天就有一股冷空气来袭，气温直降10℃，如果不及时修复损坏的管道，房间一旦热量尽散伴随“冻透”，哪怕后期供热温度再高，也很难实现短期蓄热，室温效果肯定大打折扣。短暂的思考过后，黄金羽立即组织人手开始抢修，同时间赛跑，而且必须跑赢！一道道电焊弧光中闪烁着一个年轻人坚挺的身影，却没有人注意到泪水早已打湿他的双眼。21：30分，供热管道更换完成，紫缘山庄4号楼1单元恢复供热，黄金羽飞奔着打车赶往军区总医院，却还是错过了爷爷生前的最后一面。

擦干眼泪再出发！凛冽的严寒中，哪有什么岁月静好，只是和黄金羽一样成百上千的供暖管家负重前行，为万家灯火守护温暖。回首来路，风雨同舟收获满满；展望前方，披荆斩棘未来可期！