

# 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 陈恒源

## TOP24

### 陈恒源：忠诚的供热服务“源”

“工作”和“事业”这两个词我们都非常之熟悉，有人说为别人打工叫工作，为自己干活叫事业。当我们在做着一份并不太在意的工作时，对自己的要求也就是差不多就行了。但如果是一份事业，我们会不断要求超越自我，追求卓越。如果只是工作而已，我们很可能每天下班都闷闷不乐，身心俱疲。当为一份事业而奋斗时，就算面临困难，我们也会尽最大的努力，冲破荆棘奔向成功。



济南能源集团所属热力集团和礼公司逸城山色中心站站站长陈恒源就把供热服务当成了自己忠诚的事业，他把更多的时间和精力花在研究如何获取用户信任、理解和支持上，维护企业

形象，打造个人品牌。俗话说“一人难称百人心”，想要辖区内45.3万平方米、2469户用户对我们的供热齐声点赞并不是一件容易的事，除了暖气问题“私人定制”快速解决外，陈恒源潜心思考、未雨绸缪，把用户关心的点、担心的事前置“消化”，让居民用热更安心、更舒适。

作为一名供暖管家，陈恒源更愿意把自己当作供暖服务员，“供暖管家，您用暖我来管，是一种气势；而供热服务员，您用暖不用管，更是一种态度和承诺。”这是陈恒源对自己的定位，要想当好服务员，就要做到无微不至、快速反应和“喜出望外”。

### **无微不至，服务在前温馨提醒**

“供热季重点就是处理个别用户家里暖气不热的问题，这个有时不好预判，但非采暖季该做的工作只要管理到位，冬天绝对不会出现大面积的问题。”陈恒源善于管理时间和空间，在冷运期，他会利用逐户清洗过滤网的时机对照经营系统检查所有入户阀门的状态，尤其是往年报停而本年度交费用热的用户，确保阀门全部开启。进入正式供热，在对尚未交费的用戶张贴催费通知前，陈恒源会挨个先打一遍电话，问询一下用户本年度是否还继续用热。“有些用户可能忙的忘记交费了，每年都有这种情况，我打个电话提醒一下就不会再因为关停影响用户用热了，同时我们自己也不会因此出现无谓的开阀工单和重复工作。”陈恒源的主动服务之道，既提升了用户的用热体

验，也合理减轻了自己的工作压力。



11月15日正式供暖日，系统中显示本采暖季还有120户居民尚未交费，一圈电话打下来，绝大多数都取得了联系，可就有一位住在东山墅花园1号楼2单元的用户始终未接听电话，为了确保提醒工作全面无遗漏，陈恒源敲开了用户的家门。打开房门的老太太看似已有70多岁，了解到陈恒源的来意后，老人表示之前都是孩子交费，估计是今年忙起来忘了，不愿再给孩子添麻烦的老人想要自己把费用交上，可手中的一部“老年机”却阻断了线上办理的路径。看着老人满脸不甘，起身穿上外衣拿着现金准备出门的时候，陈恒源自告奋勇，自己开车载着老人去浆水泉客服大厅顺利交上了采暖费，“五星好评”——老人对这位优秀“司机”竖起了大拇指！

### 快速反应，“悄无声息”消除漏点

相比起暖气不热，供热设施漏水对于供暖管家更为“头疼”。

漏水问题不但容易造成居民财物损失，如果事态严重还会影响整单元或整楼用户用热，体验极度不适。“尽管在非采暖季我们采取‘冬病夏治’，对一部分问题设施进行了技改维修，但由于管线比较长，直埋段过多，想要对全部管网质检更换也不太可能”。对此，陈恒源“两条腿”走路，一边通过改造全力保障管网健康水平，一边随时做好抢险准备，应对可能出现无法预估的突发状况。



2021年12月26日18:10分，气温-8℃。陈恒源在巡站过程中，发现伴山苑换热站补水量明显增大，第一判断就是管网出现漏点，他随即在小区内展开排查，当打开第三个管道井的时候，一股股热气冒了出来，陈恒源奋力“拨开迷雾”，并赶紧找来一个自备的抽水泵进行排水，由于设备功率所限，水位并不见降低，凛冽的寒风中，他撸起袖子挽起裤腿毅然“跳”

入井中，双手在阀门和管道上不断摸索，终于在分支阀后面的管道上找到了漏点。为了在严寒天气下把影响降到最低，最终选择采取临时“打卡子”进行补救，仅仅一个半小时后就恢复了供热，用户还没感觉到暖气片降温就再次迎来了暖流。针对该小区二网出现的安全隐患问题，陈恒源利用非采暖季积极实施升级改造，将“危旧”管网彻底更换。本采暖季至今，伴山苑小区供热稳定，广大居民在温暖的氛围里感受家的温馨。

### “喜出望外”，感同身受守护温暖

如何让用户更满意，就是我们提供的服务除了满足对方的正常需要外，还应让用户感受超值服务，获得更大的满足感。



本采暖季初期，陈恒源在金邸山庄小区走访时，恰巧碰上了一位遛弯的老人，便随口询问了一下家中的暖气情况，老人表示自己所住1号楼5单元，家里暖气总体还可以，就是个别的一半热一半凉，老人考虑室温已达标，就没过多在意也没进行反映。“我们供暖，不能因为室温够了，暖气设施有问题就不管啦。”陈恒源出于“职业敏感”，他坚持要跟着老人去家中一探究竟。由于该小区没有户表，陈恒源通过走访邻居排除了二网的问题，待对老人家中暖气片逐一排气和调整温度也未见起色，再次细致摸排分析中，当初开发商安装的入户温控阀门引起了陈恒源的怀疑，此类阀门长时间使用容易出现堵塞从而导致“限流”，他本着逐步排除的策略，即刻找来阀门进行了更换。经过一段时间的循环，老人打来了电话“老师你真厉害，没想到好几年不热的暖气都热了”，用户的“意外之喜”让陈恒源深刻体会到了“平凡的价值”。

忠诚，是最根本的担当；实干，是最厚重的感恩。一名普通的供暖管家，一位光荣的供热服务员，陈恒源在近2500户居民身边竖起了一面旗帜，如有需要，随叫随到！