

# 供暖管家英雄榜



供暖管家

# 英雄榜

知行合一 为人民服务

和礼公司 任波

## TOP8

### 任波：生产一线摸爬滚打，“三好”服务温暖用户

寒冷冬天里，市民在家乐享温暖舒适的暖气，其背后是千千万万一线供暖工作者的默默付出。在济南能源集团所属济南热力集团有这样一位供暖管家，七年前，他凭借自身过硬素质和较强专业水平，竞聘上岗成为了和礼公司逸士园1号中心站的站长，也是首批81名供暖管家之一。“办好了关键小事，也就解决了民生大事。”一直是他不变的初心，如今服务片区的用户亲切地称他为“娘家人”，“认真”“执着”“灵活”是同事对他评价最多的词儿，他就是供暖管家——任波。



## 不住在一起的“好邻居”

### 用暖问题直接找“管家”

“家中暖气排过气后还不热吗……您的地址我知道，我就过去帮您看看……”11月20日中午，记者在逸士园中心站见到任波时，他正准备前往用户家中。任波说，“如今我们可以通过手机上的ERP系统查看用户家中情况，但有时候选择上门就是为了更好地交流。”

从中心站到用户家楼下，短短300米的距离任波接了3个电话，都是用户向他咨询供暖的事情，他边走边记录着。翻开任波的记录本，上面密密麻麻地记录着用户的住址、电话等信息。“热调试期间，每天要接百余个电话，所以身上一直带着充电宝，就怕手机没电。有些用户会疑问为啥供暖管家电话打不进去，不是不想接，是打电话的用户真的很多。不过我们漏接的电话一定会回拨过去，了解用户的需求帮助解决。”任波表示。

凭借长期以来的热心和专业，任波也收获了居民们的认可和信任。“任师傅人特别好，在小区里除了用暖的事以外，只要他能做到的，他都会热情帮忙，真是个不住在一起的‘好邻居’。”逸士园一区1号楼的一位用户诚恳地说。任波告诉记者，自负责这个小区以来，凡是给他打过电话的业主，90%以上都认识，也知道大概住哪一栋，只要用心一点、负责一点，工作就很容易得心应手，也能更顺利地服务好热用户。

值得注意的是，虽然供暖初期任波的电话响个不停，但在工单记录中只有1个工单。任波介绍，前期工作中，他为辖区内1700多户居民挨家挨户发放供暖管家名片。开展进社区活

动时，他也会主动向小区居民介绍，直接拨打管家电话，可以省去很多转派时间。“经过近两年的不断宣传，现在我这个片区的老用户都会直接打我的电话，也有刚刚搬进来的新住户拨打了上级热线，但我们上门服务后都会留下电话。所以现在基本上是我与居民直接沟通，派发的工单自然就少了。”



## 分析历年接诉即办案例

### 用好“智慧大脑”重复工作少一半

在任波看来，供热作为服务行业，正式供暖前后一周内是最忙碌的时段，同时也是市民供热咨询、投诉高发期。针对这一情况，任波对往年接诉即办案例进行逐一分析研判，发现绝大部分为居民端用热问题。为从源头上提升供热质量，就必须严格落实好“冬病夏治”，利用夏季黄金时期，对冬季遗留问

题进行系统性排查，并借双休日、晚上居民在家的時候提供上门服务，摸清情况，找出原因，保障居民冬季用热安全舒适。

随着智慧供热的应用，借助“数据”力量，任波的服务质量也更上一层楼。从注水打压开始，任波就通过ERP系统查看交费、报停用户明细，并第一时间处理开关阀工单。自11月换热站起泵运行，一、二次网调节工作全面展开后，任波运用ERP系统集抄数据及时对楼宇、单元、用户室内的流量进行调节。凭借这种主动出击、提前谋划，让用户在不知不觉中感受到“润物细无声”的供热服务“含金量”，许多投诉自然而然就化解在了萌芽阶段。



## 真诚态度打动居民心

### “三好”服务始终冲在前

与居民打交道过程中，任波认为，“三分靠技术，七分看态度”。工作中遇到不理解的用户，用心去交流并不难解决。“俗话说伸手不打笑脸人，诚恳的态度最能打动居民的心。”遇到问题，任波始终耐心地、细致地为用户进行解答，并积极与用户商定解决方案，进行上门服务。

为保证用户正常用热，任波常年以站为家，始终以“知行合一，为人民服务”的企业核心价值观激励自己。一直以来，任波凭着“技术好、沟通好、态度好”的“三好”服务受到辖区居民的认可，也成了同事们学习的榜样。济南热力集团和礼分公司董事长杨龙刚说：“任波一直是我们公司推广学习的榜样，在他身上总结一句话就是，‘干一行，爱一行，做服务，更用心’。任波说，民生服务行业，委屈和累是少不了的，但始终把用户视为家人，在工作时就会心甘情愿，也就不会有什么怨言。”



褪去军装穿上工装，自 1997 年参加工作以来，任波从锅炉工、锅炉班长，再到中心站站长，始终在生产一线脚踏实地摸爬滚打，经历了上百起供热抢修，为居民解决了过万起用热问题。“组织任我为中心站站长，就必须发挥好党员先锋模范作用，以上率下，带头引领，而不是‘放空炮’，才能切实扮演好站长角色，真正做到以事实服众，形成一级带着一级干、一级做给一级看的‘示范链’，方能成为供暖管家中合格的‘勤务兵’和‘服务员’。”任波说。