

# 供暖管家英雄榜



供暖管家

# 英雄榜

知行合一 为人民服务

东盛热电 张腾腾

## TOP9

### 张腾腾：岗位“新手” 供暖“能手”

“我觉得没啥好说的，就是做了自己应该做的。”当被问起工单这么少的经验时，张腾腾稍显腼腆地这样回答。张腾腾是一名有着11年党龄的共产党员，也是一名“新手”供暖管家，他负责东汇景苑安置房、孙村公租房及周边1673户居民、51.4万平方米供热服务工作。今冬是他担任供暖管家的第二个采暖季，但也是成为供暖“能手”的一个供暖季。



#### 沉下心 迈开腿：从“新手”变“能手”

2021年7月，张腾腾从工程开发岗位调到供暖管家岗位，成为一名“新人”供暖管家。以前那个天天坐在电脑面前的他，成了“日行万步”的一线人员。

张腾腾认为保证供热系统的顺畅运行，是提高供热服务过程中最重要的一点。他先是一头扎进各个换热站，熟悉系统图和基础设施，再对照图纸实地巡查，记录每一个阀门的位置、每一个设备的参数。他每天白天穿行于换热站、楼前阀门、单元阀门之间，再利用下班后的时间对一天的工作情况进行梳理，不到一个月的时间，张腾腾就熟悉了辖区内所有小区的供热基本情况。

这一个月的时间，张腾腾每天晚上几乎都是在换热站吃盒饭，但仅仅7岁的孩子正在准备上小学，家里要操心的事情很多，家人其实对他也颇有埋怨。“我也觉得挺对不起家人的，但是马上就要供暖了，我得抓紧熟悉，用户家里也大多是老人和孩子，不能让人家因为咱挨冻啊。”

付出没有白费，作为“新手”的他在第一个采暖季就保障了辖区用户的温暖过冬，得到了用户的一致好评。今冬采暖季，他跻身“供暖管家光荣榜”前十名，几乎实现“零工单”。

当评比结果出来后，东盛党支部副书记姜大伟说：“张腾腾虽然平时说得少，但做得多，勤奋敬业、踏实肯干、认真负责，真的是功夫不负有心人。”

### **俯下身 热心肠：从“外人”变“家人”**

除了保证供热系统的顺畅运行，供暖管家的另一个难点就是拉近与用户的距离。“确实有些用户对我们的工作不能完全理解，甚至遇到一些复杂问题意见也挺大的。但我就是想通过自己的努力，让用户改变看法。”张腾腾说。

张腾腾是这么说的，也是这么做的。他主动增加服务维度，抓住一切机会和用户打成一片。他充分利用集团开展的用热服

务进社区活动，经常是还没扎起帐篷，他就第一个到现场了，迅速进入工作状态，给用户解释交费、用热等各种问题。

“我是小张啊，咱们片区的供暖管家” “这是我的联系方式，有问题随时联系我。” “我在业主群，你看这个就是我微信，你加我好友也行，随时都能给我发微信，看见了我一定第一时间回复。” 一见到用户，他就来了“精神”。



上个供暖季结束后，张腾腾梳理并分类了用户反映的问题，发现控温面板故障排在了前几位。发现问题后张腾腾第一时间向上级反馈，并提出希望联系开发商进行更换的提议。经过多次协商，开发商同意对有故障的控温面板进行更换，这项举措得到了用户的一致赞许。提起这个小伙子，他们都说：“小张啊，真是热心肠，冬天忙活，夏天也不闲着，我们有啥事都直接找他，他准能帮上忙！”

## 智能化 大数据：从“体能”变“智能”

“我当供暖管家可是赶上好时候了，以前没有这个平台，工作效率可比现在低太多了。”ERP系统智慧大脑赋能智慧服务，现在张腾腾可以随时利用手机、电脑等终端登录ERP平台，线上检测设备、机组运行情况，查看工单，查询用户交费、报停等。

今年供暖初期，张腾腾接到一个用户电话反映暖气阀门没开，情绪比较激动，要求立即恢复供热。张腾腾立即打开ERP平台查看，发现该用户还没交费。用户半信半疑地挂了电话进行核实，发现原来是他委托给邻居交费，但邻居给忘了。后来用户专门打来电话表示歉意。



类似这样的事情还有很多。通过ERP平台，针对用户反映的各种问题，张腾腾都能第一时间通过线上查找问题，例如流量较小、热量较低等也能第一时间线上解决，不用挨家挨户上

门，既节省了时间也提高了效率。

张腾腾开玩笑地说，以前的供暖管家比拼的是“体能”，现在咱得“智能”啊！



今年取得了“供暖管家光荣榜”前十名这个优异的成绩，对张腾腾来说是一份肯定也是一份荣誉，也让家人看到了他的努力付出和优异成绩。

“我也没想这么多，就是觉得我们片区的供暖管家就我一个党员，我得争取作个表率。”对于这些，张腾腾的回答很简单。