

供暖管家英雄榜



供暖管家

英雄榜

知行合一 为人民服务

和智公司 吴庆森

吴庆森：用真诚换真心，用真情解心结

“小吴就住在我们吉尔西苑的最后一个楼，有供暖问题直接找他，比打什么电话都好使！”在吉尔西苑，提到供暖，居民们都会不约而同地想起“小吴”——吴庆森，他不仅是一名供暖管家，也是小区的住户，更是大家的“贴心人”。



破除用户疑虑，抬着担架上六楼

2019年8月，吴庆森从宜宾职业技术学院毕业来到济南热力集团。一位菏泽人，从四川来到济南，环境是陌生的、工作是新鲜的。好学的吴庆森每天跟着老师傅转站、扫楼、入户，遇到不懂的就问、脏活累活抢着上，同事们都很喜欢这个踏实肯干好学的小伙子。

来到单位的新鲜劲还没过，吴庆森和同事们就遇到了难题。“当时，正好是吉尔西苑‘三供一业’移交，由济南热力集团负责小区的供暖。原有串联系统很复杂，我那时刚参加工作，

有的地方根本弄不懂，得请教老师傅，服务效率很低。”据吴庆森介绍，接管后他们发现吉尔西苑原有的老系统存在许多问题，诸如顶楼热一楼不热、管路循环不畅、顶层放气难等，不但影响供热还易引发邻里矛盾。

为了让吉尔西苑 14.4 万平方米、1800 多户用户享受更好的供热服务，公司决定在单元楼内“树立管”推行“分户改造”。但社区居民习惯了老系统，对分户改造存在抵触情绪。“用户不理解，我们就挨家挨户上门做工作，在小区内进行宣传，那段时间我每天在小区里转，可以说是跑断腿、磨破嘴，但只要用户能够理解分户改造，能够享受到好的服务，我感觉就值了。”吴庆森说。



推进“分户改造”中的一件事，让吴庆森记忆犹新。6号楼3单元的大部分用户都已经同意“树立管”，只有一户居民坚决反对，通过细致工作、多方咨询，吴庆森了解到这户用户家中有病人，他怕楼内竖上了立管，楼道空间狭小，影响120救治

病人。供热服务工作说到底就是做人的工作，服务为民、用户为先是供暖管家们不变的服务信条。吴庆森与同事们找来了担架，当着这户居民的面，把一名一米八几、180多斤的同事从一楼抬到六楼，又从六楼抬到一楼作示范。“人心都是肉长的，只要我们真心对用户，用户就会对我们多一分理解和支持。当时看着我们满头大汗抬着人从六楼下来，那位大哥二话没说就同意了改造。”说起与用户的相处之道，吴庆森的座右铭就是用真诚换真心、用真情解心结，换位思考解决问题。



是小区住户，更是大家的“贴心管家”

缘分就是如此奇妙，对的人总能不期而遇。吴庆森与吉尔西苑的用户因为分户改造而结缘，现在变成了同住一个小区的“家人”。随着吴庆森成为吉尔西苑中心站的站长，他的家也搬到了吉尔西苑，优质的供热服务也让他真正成为了小区里的“贴心管家”。

“不用打别的电话啦，负责咱们小区的供暖管家就住在最后一排那个楼上，有事直接找他就行，特好使！对，就是那个改造时整天在小区里转悠的小伙子，当时还抬着担架上楼来着。”在小区里聊起供暖问题，总会有热心的大爷大妈向你介绍吴庆森。“小吴”“吴老师”“吴站长”……虽然称呼千差万别，口音各有不同，但是有供暖的事找吴庆森，已经成为吉尔西苑热用户的“共识”。

“住在小区里有很多便利条件，一是用户情况熟悉，二是处理问题方便，用户家有问题，我过去都不到10分钟！不管再晚，只要用户有需要，我都随叫随到。”吴庆森和楼下邻居刘大爷是忘年交的老朋友，在日常谈话中了解到刘大爷家的老系统需要改造，吴庆森心里一直惦记着这事，供暖季还没来，吴庆森就去刘大爷家调试了。“刘大爷家里有卧床不起的老伴，天一冷刀口就疼得厉害。我提前调试好，一供暖家里就能暖和起来，让老人早享受到温暖。”吴庆森说。



“朋友圈”扩大，“同网、同质、同价、同服务”不变

今年，吴庆森所在的班组接管了原属匡山热力公司供暖的园丁小区，吴庆森的“朋友圈”又扩大了，他负责 27 万平方米，3469 户居民的供暖服务。“集团要求‘同网、同质、同价、同服务’，不管是新用户还是老用户，我都一视同仁，只要是我服务的用户，我都有责任让他们享受到最‘温心’的服务。”吴庆森是怎么说的也是这么做的，在接管过程中，扫楼签合同、入户查问题、升级换设备……，他用真诚的付出换来用户冬日温暖。

供暖季来临之前的热调试尤为重要，这也是工单开始大批涌现的时期。为了能在关键时期减少工单，用最短的时间帮更多用户解决问题，早在供暖季来临之前，吴庆森就开始做准备了。针对接管不同小区的实际情况，为了让更多用户知道自己的电话号码，吴庆森在核酸检测点拿着宣传册让用户关注热力集团服务公众号，一对一添加自己的微信。用户家里有问题直接给他发消息，少去了很多繁琐，久而久之园丁小区用户和吴庆森都处成了朋友，吴庆森忙不过来的时候，用户也都很体谅。

说起未来的工作，吴庆森也有自己的打算。“大家经常说，要苦干、实干、巧干，其实我很羡慕在自动化程度高的小区干活的同事，他们在 ERP 系统帮助下已经实现了‘巧干’。希望随着集团信息化建设的推进，我的用户也能享受到更便捷优质的服务。”