

供暖管家英雄榜




济南能源集团

供暖管家

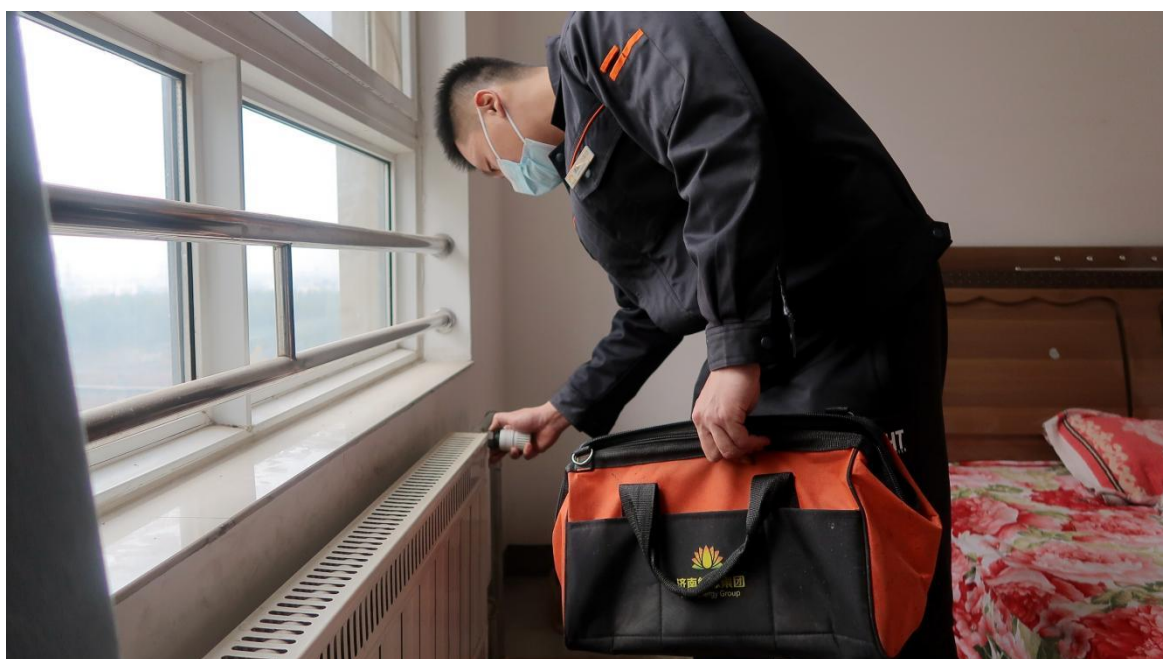
英雄榜

知行合一 为人民服务

和智公司 孟繁斐

孟繁斐：科技改变生活 用心赢得认可

孟繁斐，腊山御园中心站站长，腊山南苑二区、腊山御园等3个小区、4060户用户的“供暖大管家”，服务面积48.52万平方米。他应用供热“智慧大脑”对辖区供热进行精准调节，虽然室外天气变化，但室内始终温暖如春，高超的技术、“温心”的服务，让他获得辖区用户一致点赞。



“智慧大脑”，数据实时监控，调网更加精准

“在前些年，没有现在这么先进的科技手段，供暖初期水网调平衡一是靠经验，二是靠时间，需要反复不断摸索调整，我们累是一方面，效率低、用户也不满意。”谈起供热服务的专业问题，孟繁斐整个人都显得神采奕奕，从串并联老系统到分户供暖，从一次网参数到二次网调整经验，从服务用户的原则到实际工作中的趣事，他面对记者娓娓道来。而其中让他印象最深刻的，就是供热“智慧大脑”应用对供热服务带来的巨

大变化。

腊山御园中心站辖区用户众多，孟繁斐在冷运期间通过 ERP “智慧大脑”对小区内楼间平衡进行监控调整，避免供暖期因流量过小导致的单元不热问题。据他介绍，ERP “智慧大脑”可将辖区各项供热参数全部囊括，供暖管家能够对各个换热站一网、二网温度流量和压力进行实时监控，发现问题及时解决。“智慧大脑”对二网流量平衡调控也有很大帮助，孟繁斐通过“智慧大脑”可以对各小区各楼栋流量进行监控，及时发现流量过大和流量过小的楼栋，第一时间到达现场对楼间流量进行调整，消除不热点，为用户提供更加主动、高效、精准的服务。



“原先总听人说科技改变生活，现在我真是有了切身的感受。我们集团推进的数字化转型，让一线供暖管家手里有了‘智慧大脑’这个强大的‘武器’，工作效率大大提升，更让用户大大受益。”据孟繁斐介绍，目前正常供热后热网调平衡的时间大大缩短，如遇热源问题出现一次网流量波动，“智慧大脑”

自动调节，不会对用户产生影响，用户家中温度、流量始终“恒定”。



“温心能源”，服务用户“用心”更“用情”

孟繁斐告诉记者，供暖管家是联系用户的纽带，面对各种各样的用户，有时服务不仅仅是解决技术问题，更要“用心”与用户沟通，站在用户角度考虑问题，用真心换真情，真正做到“知行合一，为人民服务”。

今年供暖初期，腊山御园一位住户反映家中一片暖气片不热，前期工作人员已经上门处理过，但用户仍旧不满，孟繁斐经过多次调试后发现是该住户室内地埋管缺陷导致单片不热。由于产权划分，室内供热设施缺陷应由住户自行维修，该住户不了解其中情况，对供热管家非常不满。为了让住户理解，孟繁斐特意向公司申请热成像仪，对住户室内地埋管进行“把脉问诊”，最终发现堵塞点。根据热成像仪显示的结果，在他的耐心讲解下，住户厘清了问题所在，对孟繁斐的服务态度及敬

业精神连连夸赞。

孟繁斐所在片区老人居多，很多孤寡老人儿女不在身边，老人在遇到供暖问题时不便操作，班组针对此类问题就提前联合物业对孤寡老人住户进行摸排记录，供暖期间主动上门进行调试，保证老人们的正常供暖。孟繁斐还记得腊山南苑二区一位孙姓老人，老伴早逝，儿女在外地工作，老人有眼疾，无法拨打电话联系供暖管家。晚上九点老人来到班组求助，孟繁斐第一时间赶到老人住处，为老人调试室内供热设施，将暖气片逐一排气，并对不热暖气片进行冲洗。暖气逐渐热了起来，老人拉住孟繁斐的手久久不放。



这样的情况还有很多，孟繁斐不管工作再多再累，都会定期逐一上门查看，确保老人们正常用暖。为方便住户能第一时间找到供暖管家，班组与物业、居委会深化合作，共建社区微信供暖群，并主动添加辖区内住户微信，争取不漏一户，有问必答，通过微信群，班组供暖管家还和很多住户成了朋友，为

工作开展打下了良好基础。

“‘智慧大脑’为我们提供了强大的技术支撑，但供热服务不是单纯的技术问题，更多的是人与人的沟通，情感与情感的交融。”孟繁斐告诉记者，服务用户的技术手段多了，但济南能源人“服务为民”的初心不变，知行合一，为人民服务。能源人正用科技赋能供热服务，让市民共享国企数字化转型带来的红利。