

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

和义公司 李祥

TOP25

李祥：军人本色铸就供暖先锋

“转业不转志、退伍不褪色”，这是李祥常挂在嘴边的一句话。作为济南能源集团所属热力集团和义分公司万象新天北二中心站站长，自2020年1月由部队转业到热力集团以来，便将“一日从军、本色一生”作为自己的人生格言，从基层供热处一名巡检服务工做起，坚守在项目一线。为提高供热服务质量，李祥以问题为导向、以需求为原则、以群众满意为目标，坚持“早”字谋划、“细”字蓄势、“网”字赋能。



诚心换安心：问题早摆出 服务早登门

为切实解决好人民群众“寒冬”的操心事、烦心事、难心事，李祥注重关口前移，预测预防，治“已病”防“未病”，坚持“早发现、早研究、早排除、早解决”的供暖防治方针，主动发声，主动作为，让问题止于未发、禁于未萌。

采暖季来临之前，他从源头入手，定计划、循进度，提前对往年工单进行分析并分类整理，找出往年的“问题所在”。对于工单量集中区域，李祥因“需”制宜，加强管网及附属楼宇的巡检力度，同时组织人员开展入户“敲门行动”排查供热设施，以“为民服务”的诚心，让居民“安心”，提早有效解决了用户诉求。



细心换舒心：军人的严谨 成就用户的舒心

“集团的 ERP 智慧系统就像一双千里眼，能时时关注到热用户的运行数据，对我们供暖管家来说真是太方便啦。”针对系统显示的有些小区热表流量存在异常的情况，李祥总是第一时间做好人员调配，保证责任到人，一对一解决。在清洗用户过滤网过程中，李祥会一并查看同楼层不同用户的流量情况，如有异常，及时进行调节，避免热量分配不均，在用户提出诉求之前主动将问题解决在萌芽状态，进一步减少了后期诉求不热的工单量。此外，处理完问题后，细心的李祥还会留意一下用户门口是否需要帮忙处理的垃圾，面对用户的感谢，李祥只是简单地说一句“没事，都是顺手的事嘛”。退伍不褪色，李祥将在部队时的信念传承到供热工作中，用实际行动践行全心全意为人民服务的根本宗旨。

对供热片区而言，由于辖区内各个小区二次管网情况不同，面对不同类型的建筑物、二次网铺设方式、节能或非节能建筑以及计量用户的用热需求等情况，细心的李祥对不同小区因地制宜地采用不同的调节方法，尽最大努力保证调节适用性，在保证用户舒适用热的同时，实现安全、绿色、节能的目标。



初心换民心：借助互联网 服务大提升

在工作中，李祥积极响应集团倡导的“科技赋能”理念，提升服务品质，把责任扛在肩上，把使命放在心上，兢兢业业办实事、做好事、解难事。他通过线上及线下双重方法深化服务管理，线上即建立辖区供热服务工作微信群，实时推送集团微信公众号供暖小常识视频以及管家 24 小时服务电话，告知用户在集团公众号中可进行供热报停、缴费、过户、退费等相关业务办理，足不出户，方便快捷。同时通过群内反馈进一步了解用户诉求，在线实时为用户解决疑难，及时提供相应服务；线下即辖区内发放管家名片、供热明白纸，面对面宣传讲解用户关心的供热政策等。他通过有效沟通，架起了公司与用户之间的桥梁，也拉近了公司和用户之间的距离，潜移默化中形成

了一种相互信任、理解、和谐的良好关系，成为用户拍手称快的“心上人”。



供热服务涉及千家万户，事关群众的切身利益，是重要的民生工程和民心工程。身为能源热力人，李祥赓续红色血脉，传承军人作风，誓把“知行合一，为人民服务”变成自己的一种日常习惯，时刻勉励自己的同时，让“温心 365”走进用户的心里。