

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

东盛热电 孔令金

TOP7

孔令金：90 后担当 谱写供暖服务细微“文章”

“90 后”供暖管家孔令金，今年刚过完 30 岁生日。三十而立的他如今在事业上也迈出了充满荣耀的一步——担任翡翠雅郡中心站站长不久的他，在三百多位供暖管家“大比武”中，荣膺第七名，成绩背后，有孔令金自己的服务“文章”。



埋头苦干，从“供热小白”到“行业尖兵”

孔令金所在班组负责子木花园、翡翠雅郡等小区共计 97.38 万平方米、5602 户居民的供热保障，辖区内共有换热站 5 座、学校 3 个。

11 月 15 日济南今冬采暖季正式开始后，在 15 日-22 日的

工单数量考核中，孔令金所在的翡翠雅郡中心站客服工单、12345工单“零派单”。因为供热准备工作充分、服务细致到位，辖区内居民用热满意度不断提升。



从2018年成为供暖管家以来，回想到最初，因为对供热业务不熟悉、准备工作不充分，在供热初期，他手里的客服工单不断，每天都在换热站、居民家中来回穿梭，处理解决各种问题，可谓手忙脚乱、一团乱麻。为此，孔令金不断总结工单内容和百姓诉求点，在供暖季吃住在换热站，并反复听取用户意见诉求、认真记录整理、总结经验方法、虚心向老师傅们请教、寻找解决办法。随着从事一线供热服务的时间越来越长，孔令金从一名“供热小白”成长为“服务尖兵”。



如今的他，不管是业务水平还是服务质量，都有了质的飞跃和提升。不仅对换热站、管网、用户室内供热设施的工作原理、设计布局、运行情况等系统了然于胸，处理用户用热问题等也更加得心应手，工单量连年下降。成熟稳重、有股不服输的拼劲、肯下功夫钻研，是同事们对他的印象和评价。

未雨绸缪，冬季的暖气从春天着手

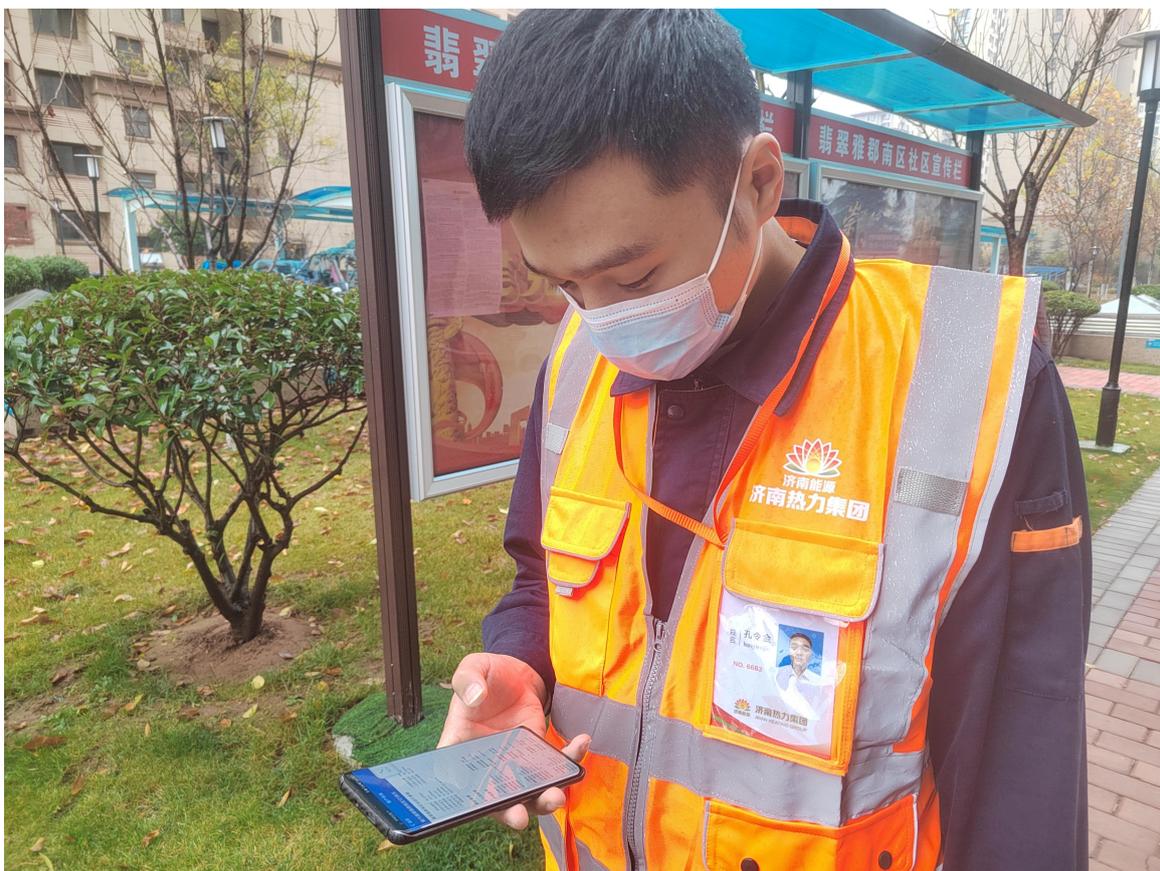
为在 2022-2023 采暖季给泉城市民提供更高效、更优质、更贴心的供暖服务，孔令金就提前在设备设施的湿保养、清洗、调试等供热准备中下足了功夫。3 月份正式停暖以后，他便着手对辖区内的管网进行湿保养；8 月-9 月，便对供热辖区内所有用户的过滤网进行一次全面清洗；10 月份注水冷调期间，又带领团队对每一户的过滤网进行第二次清洗，真正将供热准备工作有序提前做深、做细、做实。



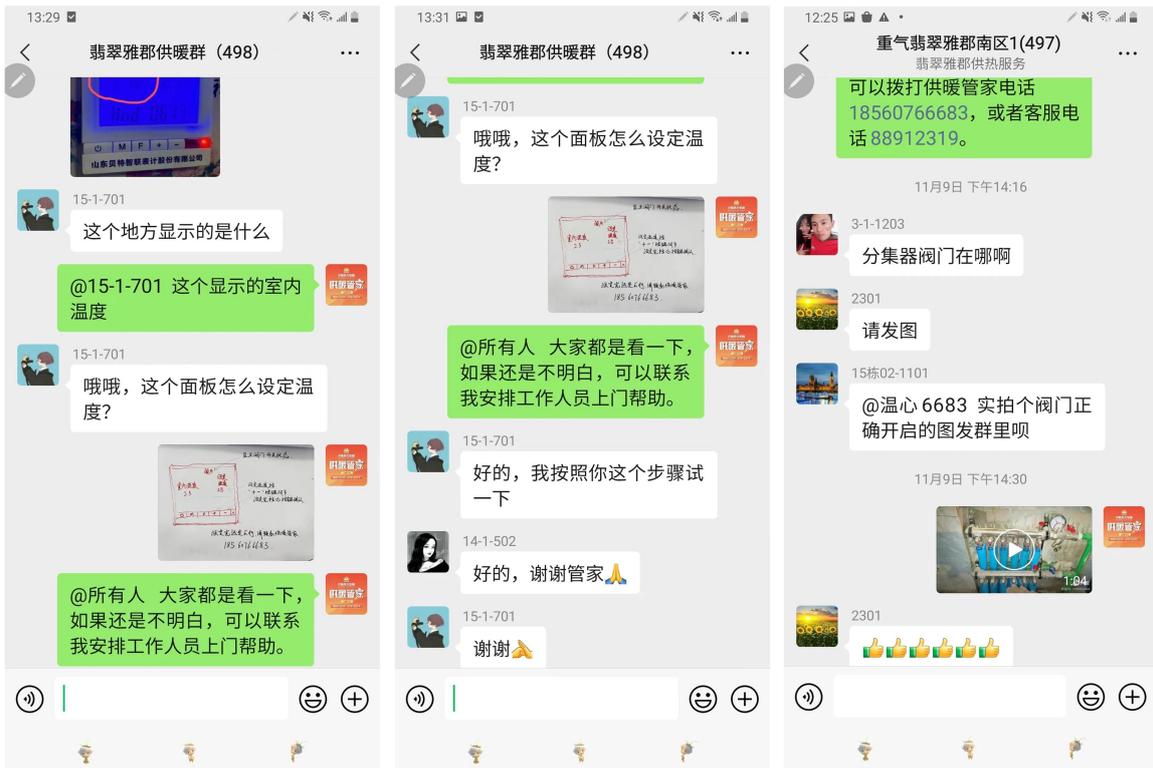
供暖季期间，孔令金每天还会通过 ERP 平台监测一、二网运行情况，逐一排查每户的流量数据信息，对于流量异常的用户，现场查找原因，在用户可能还没有感知到问题的时候，提前将问题解决在萌芽状态。

精细入微，他是供暖一线的“暖男”

有了 ERP 管理平台的赋能，供暖管家能够将更多的时间和精力放在“如何再更好地提升用户满意度”课题研究上。每天和用户打交道，孔令金成为了用户的贴心人、知心人，百姓所感、所需、所求都装在他心里。



“供暖服务没有终点，细节之处最动人心。”精细入微的孔令金擅长在细节之处作文章——在非采暖季，孔令金带领团队深入到小区用户，逐户发放明白纸、管家名片，并将印有管家电话的标牌贴到用户暖气设施上。经过与物业之间的协调，他们辖区在每个单元楼内设置了一个公告栏，分别张贴着“注水通知、温馨提示、供热小常识、交费明白纸”四个版块的信息。同时，他在每个管道井上都印上管家信息、辖区客服电话，站在用户角度换位思考，将每一处细节“拉满”“到位”。



针对供热初期用户反映比较集中的问题，孔令金将能源集团制作的《济南能源集团供热企业冬季用暖常见问题及解决技巧》视频及时发布到小区业主群。在足足有498人的“翡翠雅郡供暖群”，有用户询问他面板怎么设定温度，孔令金自己手绘了电磁阀调节、温控面板的温度调节等操作方法和步骤分解发到群里，手把手指导用户如何操作。对于用户提出的问题，他不厌其烦挨个回复，并随时将自己的电话发到群里，实时与用户互动，做用户24小时的贴心供暖管家。

弱势群体的供热工作更是孔令金的心头大事。孔令金将辖区内的用户精致细分，对于老龄用户、低保用户等，随时关注他们的供热需求，用户打电话时第一时间上门服务，更定期主动询问，真正做到想百姓所想、盼百姓所盼，以实际行动坚守为民初心。

赞曰：

三十而立，供暖“暖男”勇夺行业尖兵。

四季轮转，细节“狂人”只为万家温暖。