

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 李兴远

TOP20

李兴远：用上“千里眼” 每天跑出加速度

“现在咱们室内温度没问题啦，以后您有什么问题直接给我打电话就行。”在将山佳苑小区王大爷家，济南能源集团所属热力集团东盛热电公司供热管家李兴远进行暖气设施调试、测温后，将印有管家电话的名片递到老人手中，并叮嘱了他一些注意事项。老人对供暖管家快速上门和细心的服务，竖起了大拇指。



今年是李兴远担任供暖管家的第四年，他所负责的将山佳苑为拆迁安置小区，有4000多户居民。该小区老年人居多，对供热设施不是很了解，特别是热调试阶段，很多用户电话求助，需要他上门进行调试，而李兴远每次总是耐心的为用户解决问

题，每天 20000 步以上，记录了他一天的工作强度。他细心周到的服务得到了用户的广泛认可，而得益于前期做的大量工作，他在本采暖季初期工单比武考核中入围“供暖管家英雄榜”。

供热“千里眼” 让小问题无处“遁藏”

自 9 月份注水打压、清洗滤网冷运调平衡开始，他便运用集团 ERP 智慧管理平台，逐项检查各换热站参数、热力间流量，并对异常数据分析查找原因后及时消除，杜绝跑冒滴漏隐患。



李兴远说，集团 ERP 智慧“千里眼”极大地提高了工作效率，每天他都会通过这个平台查看每家每户的用热信息，一旦发现流量过小或过大，他就将这些异常用户筛查出来后，带领站内工作人员分批进行实地查看消缺。

有了 ERP 智慧平台的加持，有表用户的服务压力几乎为“零”。

李兴远说，“能感知、会思考、有温度的一体化智慧供热系统，通过大数据和人工智能等科技注入，实现了从热力生产、输配到服务等全业务流程联动，并在融合室温数据、天气数据、建筑数据的基础上，做到了‘源、网、站、户’全联动智能调控和分析预警，最终实现企业精准调控，管家省心省力，人民群众可感的优质用暖体验。”

每天“两万步” 供热服务加速度

李兴远每天穿梭往返于换热站及小区楼宇间，风雪无阻每天都要 20000 步以上，换来了用户家中的温暖舒适，得到了用户的认可。尤其是在今年供暖前的各项准备工作中，他得心应手，无论是站内保养、巡检，二网注水、打压，还是初期供热管网的调试，各项工作都淡定从容、有条不紊。



为保障今冬供热工作安全平稳运行，他每天总是第一个来

到换热站，换上工装、戴上安全帽，开始对供热管网及设施设备进行仔细检查。“李老师真是很用心，我们有什么问题打个电话很快就来给我们解决，服务真是很到位。”当提起李兴远，居民纷纷竖起大拇指。

密织一张“亲情网” 他把用户当亲人

家住将山佳苑小区独居老人张大爷和李兴远已经是老相识了。这几年来，不用张大爷打电话，李兴远总会定期去他家看看，在供暖季进门的第一个动作就是摸摸暖气片热不热。除此之外，还要问问老人身体状况、拉拉家常。张大爷说，“有时家里水龙头坏了、灯不亮了，都是一个电话，小李就会第一时间上门，帮助他把问题解决。”在张大爷心理早已经把他当做了家人。



李兴远说：“有问题并不可怕，可怕的是解决不了问题。”

供暖这份工作教给我做事情要用心、细心，也要真心、诚心，在供热服务道路上要不断学习，才能不负‘知行合一、为人民服务’的企业核心价值观。”