

人物

记录平凡人的不凡故事

欢迎提供人物线索
报料电话：82860085
也可通过“青島晚报官微”
公众号提交线索

经历了试供热以来的紧张调试维修，辖区住户供暖已进入平稳期，但岛城从23日起将迎来寒潮天气，身为青島能源热电集团金水源换热站站长的乔智明依然不放心。本月以来，他几乎吃住都在站上，即使7岁儿子生病也没空回家照顾。作为李沧第一个实行分户计量的换热站，多年来乔智明带领团队成员把供热服务做到了“一零三百”：供热服务零责任投诉，用户满意率100%、维修及时率100%、信息反馈率100%。



乔智明所在换热站是个明星换热站。

4 “明星小区”旁的标杆换热站站长

试供热以来乔智明吃住在站里 以站为家做到“一零三百”只为温暖万家

仔细查看入户流量“大数据”

位于李沧世博园附近的上流佳苑小区，是一个“明星小区”。乔智明所负责的换热站就在该小区旁。22日上午，穿过静谧街巷，记者来到该换热站时，乔智明正趴在电脑前，仔细查看着入户流量等“大数据”情况。换热站内，环境整洁，各项暖心配套设施彰显了工作人员的细心：每个办理业务的窗口前，都有不同端口的充电线。前来办理业务的市民如果手机电量不足，可以随时插上充电；充电线旁，是换热站的服务微信和联系方式，居民可以扫码加入微信群，有问题时第一时间联系自己的“供热管家”。右侧墙面上，整整一面墙的荣誉，诠释着“明星”换热站的含金量。先进个人、先进班组、示范窗口……最引人注目的，就是今年8月刚刚获得的“2023年度中国供热能效领跑标杆示范热力站”，这份荣誉，在全市换热站中属“独一份”。换热站一旁，有一个为外卖小哥等群体特意打造的暖蜂驿站，小哥们和环卫工人可以在里面休息、给手机充电。

标杆换热站的领路人，是今年只有32岁的乔智明。老家潍坊高密的他，进入能源热电集团以来，从维修人员到班组长再到站长，他用自己的用心付出赢得了同事和服务对象的交口称赞。

工作干在前让暖流温暖万家

超强寒潮将给岛城带来“速冻”天气，也是正式供热后供热部门迎来的首次“大考”。为做好辖区供热保障工作，乔智明带领服务管家们一大早赶往李沧区李家上流小区开展供热管线巡查，主动采取防冻措施。有着多年采暖保供经验的乔智明非常清楚，寒潮在前，作为供热人，一定要把保供服务扎扎实实干在前面，把可能遇到的“爆管”问题解决在前，才能确保老百姓暖暖和和过冬，避免发生水淹、经济损失之类的“烦心事”。“这一段管线有点长，用户停热了，‘死水区域’就是隐患，把旁通软管连接好，供回水管路形成微循环，就冻不了了。”乔智明在检查记录本上一户一户清楚、详实地记录下用户的供热管线细节，带领服务管家们仔细巡查用户楼梯间的供热管道，管道保温贴合紧密情况、阀门情况都一一落实。“大爷，装修师傅是不是把你家里的阀门关了，马上就降温了，万一忘记打开，冻裂跑水可就麻烦了。”乔智明通过智慧化供热系统发现异常后，马



乔智明查看换热站设施运行情况。

上给刚装修完房子的李先生通了电话。“这个单元阀门箱的位置是高点，并且位于‘风口’位置，把橡塑保温再填严实点。”乔智明用力地把黑橡塑保温从阀门箱侧壁塞进去，仔细地固定好，检查满意后，放心离开。一上午忙碌，细致检查了超过100处室内外管道、阀门等重点位置，落实好保温情况，采取了防冻措施。离开李家上流小区后，乔智明的供暖保供工作还远没有结束，伴着渐起的寒风，他要立即回到单位，和同事们碰头落实其他小区的情况，确定值班方案，做好万全准备，随时待命解决任何可能出现的供热问题。

吃住在站上孩子生病无法照顾

乔智明所在的换热站服务周边10个小区近6000户居民，供热面积近60万平方米。“今年供暖季北王家上流等刚交付的新小区需要格外关注。”乔智明告诉记者，在试供热前他们走访时就发现，新小区开发商交接时管道排气不彻底，居民联系建设单位维修服务又不及时，如果不立即跟上，正式供暖后极易影响供暖效果。因此，从11月初开始，乔智明就吃住在站上了。虽然从单位开车回家单趟只需半小时左右，但考虑到大部分居民都是在下午下班后才开始反映问题，为方便居民，同时确保能在第一时间入户查看情况，乔智明还是决定吃住在单位。不久前，7岁的儿子因为发烧生病休学在家，乔智明也无法回去照顾，只能将重任交给媳妇，自己一心一意扑在供热事业上。“入职以来就这样，感觉只有在站上能随时随地帮居民解决问题才安心。”乔智明说。

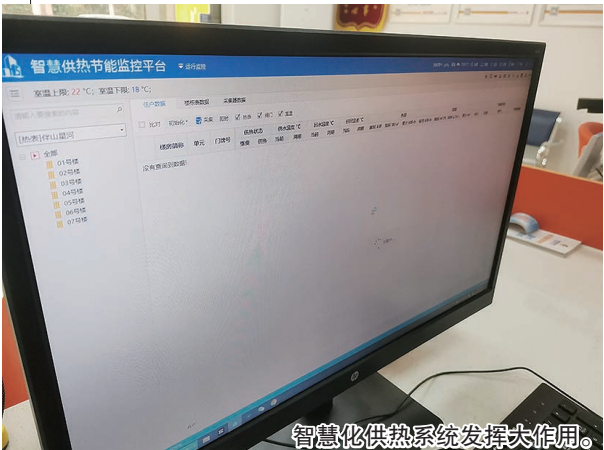
在靠“泥腿子”和“电蹦子”爬楼入户查看同时，乔智明也充分借助信息化技术手段赋能。乔智明所在区域，超六成用户使用分户计量。依托

能源热电集团的智慧化供热系统，他每天都要花上一些时间，在电脑前通过该系统的大数据查看情况。哪户居民家的流量如果出现异常或明显与其他用户不同，他就会主动打电话询问。“有时候用户都惊讶，自己还没反映供热问题怎么供热人就找上门来了。”信息化手段的应用，改变了供热人的日常：以前被动等到居民打电话反映，如今可以主动提前联系，将问题解决在事前。此举极大节省了人力，也可以第一时间确保供热服务成效。

热情服务和居民成了“老熟人”

乔智明不仅把本职岗位所需要的检修技能学练熟，还通过自学和拜师，深入研究设备的运行原理，厚重的理论功底成为他干好工作的稳重基石。他所负责的换热站，生产能耗指标始终排在全市前列。乔智明以延伸服务拓宽为民排忧解难渠道，与青島开放大学签订托管运行协议，实现非居民供热运营合作零突破。没有托管前，乔智明所在换热站只负责供热红线外的责任，青島开放大学校内供热设施则由校方负责。托管后，从换热站到校内暖气片，乔智明带领同事负责到底。接到校方反馈后就第一时间上门，确保了学校供热温度始终“在线”，热情细致服务也赢得了广大教职工和学生的称赞。担任换热站站长7年间，乔智明和区域内不少居民都处成了“老熟人”，尤其是孤寡、空巢老人。家住上流佳苑小区的李先生今年90岁，7年前认识后，乔智明每年都会带领同事，上门为老人免费清洗地暖、免费保养供热设施，为其解决日常生活的“小难题”。“小乔不仅是供热好管家，还是我们社区居民的‘勤务兵’！”用户的认可与称赞成为乔智明笃行不怠的动力源泉，更加坚定他用满意服务给用户创造惊喜的信念追求。

观海新闻/青島晚报/掌上青島 记者 徐美中



智慧化供热系统发挥大作用。

责编 蒋东亮 美编 李红芬 审读 岳蔚

2023/1/23 星期四