

90后“管家”走到哪“热”到哪

33岁的李永星是岛城最年轻的换热站站长之一 肩负着辖区3.2万户居民的供暖重担



人物名片

李永星
年龄:33岁
身份:青岛能源热电集团第五热力公司李村中心换热站站长

居民联系我们供热管家,一方面是为了反映自己的问题和诉求,一方面也是对我们管家的信任。我相信,只要做到全心全意为用户服务,一定能赢得对方的理解、信任和尊重。”

你有故事,请联系我们
早报热线:82888000

延伸

调节管网平衡有绝活

上午10点,李永星来到青峰路17号,和片区负责人一起对居民反映问题较多的楼栋单元进行了实地查看。“通过测量某一楼栋供水管和回水管的温差,我们就可以判断出供暖效果的好坏。”李永星说,如果温差较小,就表示供热效果良好,反之则是效果不佳。

“这个单元在当初铺设管线时,为规避沿路商户,管道拐了个弯,延伸比较长,导致管线散热量大,循环较慢,造成了整单元用户室内温度偏低的情况。”李永星解释道。针对这一情况,李永星一手拿着测温枪,一手拿着扳手,现场向记者演示了管网平衡操作,“通过调节阀门,对远近管道内的热水流量进行调节,从而保证各个居民家供暖相对平衡。”李永星说。



岛城集中供热目前已进入平稳运行阶段,各热企供热管家的日常工作内容也从供热前期的排气、冲洗等调试维修操作,逐步转向供热中后期的调流、管网平衡等事项。在青岛能源热电集团第五热力公司李村中心换热站,供热“大管家”李永星依旧处于每日高负荷的工作状态中。从试供热至今,这位33岁的90后换热站站长每天坚守在工作岗位上,连刚出生40天的孩子要做手术也无法陪同。12月2日,青岛早报记者来到李村中心换热站,跟访站长李永星作为供热管家忙碌的一天。



李永星在查看设备控制系统运行参数。

小站点成了“中心枢纽”

从李沧区书院路127号华易·春之都小区西北角,有一座挂着“青岛能源”牌子及LOGO的小站点,这里就是李永星工作的地方。别看不起眼,这座小站点其实是周边地区3.2万户家庭冬季供暖的“中心枢纽”。

清晨7点半,在凛冽的寒风中,李永星驾驶着电动车抵达李村中心换热站。再过一个小时就是每日例行的晨会,在会议开始前,李永星需要对前一日的工作进行复盘,并结合上级的最新工作指示准备晨会内容。

从8点开始,李村中心换热站5个片区的30余位供热管家陆续到岗,晨会于8点半准时召开。“各片区片长在巡站的时候注意查看一下设备有没有运行不正常的情况,走在路上留意一下是否存在‘跑冒滴漏’现象。另外,最近天气冷了,要查看一下断热连通的情况,如果有问题,趁着还没结冰,抓紧时间修复。”晨会上,李永星针对供热平稳运行后部分停热用户家中管道连通情况的巡检工作进行了安排,并强调了作业防护、入户服务态度等日常需要注意的问题。

调节管网解决供热难题

晨会结束后,李永星马不停蹄地来到办公室,查看辖区内42个换热站的实时运行数据,他需要在9点前完成数据的监控查看工作,以及位于地下的李村中心站换热设备的巡查工作。“设备的正常运转非常重要,运行数据每天都需要进行多次查看,如果出现异常,需要第一时间协调处理并进行上报。”李永星向记者介绍,“我们李村中心站的地下有一个规模较大的换热站,负责周边三个区域的供暖,在日常巡检中,我们需要每天查看设备控制系统参数、压力表数值是否正常,管道表面有无跑冒滴漏现象等。”

上午9点整,李永星结束站内工作,开始对辖区内的重点居民用户进行走访。来到延寿宫路30号的于大爷家,李永星询问老两口室内温度是否合适。“我们辖区内,楼顶不热的情况比较多,每日爬上爬下是家常便饭。”李永星告诉记者,于大爷家所在的楼栋位于该片区供热管网的最末端,而他家又在顶楼,属于“末端的末端”,再加上邻居大都停热,造成供暖效果常年不佳。在了解于大爷家的情况后,李永星进行了分析研判,并组织人员下井调试设备,反复调节远近管网平衡,最终成功解决了于大爷家的供热难题。

走访完居民后,时间已是上午10点,李永星开始对各换热站进行巡检,并走进社区,和片区负责人一起对居民反映问题较多的重点楼座进行摸排。

真诚服务换来用户理解

上午10点半,正在进行管道调流的李永星先后接到了辖区工作人员和中心站客服的电话,一件事是一

位供热管家在上门服务时遇到居民家中阀门漏水,需要进行拆卸、更换零件等延伸服务并收取工时费,引发了用户的质疑和不满;另一件事是一位居民反映自家单元的管道压力较小,要求将压力调节至与相邻楼栋相同,沟通不顺利后,欲前往中心站进一步申明诉求。

针对这两起突发情况,李永星停下手中的工作,骑上电动车,一路飞驰回到中心站进行处理。

返回站点时已接近上午11点,质疑供热管家乱收费的用户已经离开,李永星于是拨打电话,反复叮嘱管家向居民做好解释工作,告知用户相关条例及青岛能源的收费标准。随后,李永星接待了对自家管道压力不满的居民,从管网的运行原理、安全考量等各方面进行了全面耐心解释,最终与用户达成了双方认可的初步解决方案。

处理完这一系列工作,时间已经接近中午12点。好不容易空闲下来的李永星告诉记者,进入供热季以来,站上的两部客服电话、5个片区负责人的电话以及自己的电话都不断接到居民反映各类问题的来电,自己的手机每天接听超过20个用户的来电,这还不包括来自换热站内部的工作沟通电话。李永星表示,“居民联系我们供热管家,一方面是为了反映自己的问题和诉求,一方面也是对我们管家的信任。我相信,只要做到全心全意为用户服务,一定可以赢得对方的理解、信任和尊重。”

初为人父无暇陪伴妻儿

“做我们这份工作的,没有固定的食堂,平日里都是‘干到哪,吃到哪’,路边小饭馆的面条、包子、排骨米饭啥的,我们都吃了个遍。”李永星中午吃饭时告诉记者,供热站工作人员的午休时间只有半个小时,从12点至12点半,通常在路边的小店匆匆对付两口,就会继续投入工作中。

吃过午饭,李永星还要前往少山路换热站进行日常巡检,再到提前约好的重点用户家中进行排气、调试处理。李永星告诉记者,等忙完一天的工作一般就到傍晚时分了,回到中心站后,他还要将当天的工作进行记录,并再次查看设备运行参数。晚上8点,辖区内的供热管家陆续下班,而李永星下班时间通常要到晚上8点半以后。“最近已经相对轻松一些了,供热初期的时候每天都要工作到晚上11点多。”李永星说。

今年33岁的李永星是目前青岛市最年轻的换热站站长之一,但这一“明星光环”的背后却满是沉甸甸的责任。从每年试供热前夕开始,全市的供热管家便进入了“连轴转”的工作状态,李永星也不例外,从每年10月份一直忙到次年4月中旬,其间没有休息日,一周7天全部在岗。

采访临近结束,在记者的询问下,李永星才透露了一些个人情况。原来,就在今年10月底,李永星成为一名父亲,孩子现在刚满40天。在妻儿最需要陪伴的时刻,李永星却日夜坚守在换热站的工作岗位上,只在妻子分娩当日请了一天假,到医院照看。“孩子最近身体不好,需要住院做手术,但是我这边工作忙,没办法陪着,只能靠孩子的妈妈和姥姥照看。”李永星的言语间充满了对家人的愧疚。