

# 寒冬里的“暖男”，真的暖

即墨供热管家盛瑞城3个多月坚守一线 为6000多户居民送去暖流

青岛面孔

时代青岛·有你一面



## 人物名片

盛瑞城

年龄:32岁  
身份:青岛热立达热力有限公司汽车城工区负责人

“把用户当家人,把用户的活当成自己家的活,咱们的活肯定能干好!”

你有故事,请联系我们  
早热线:82888000

## 记者手记

### 扎根平凡岗位 展现“即热”力量

昼夜不息,暖流盈室,在青岛这座充满活力的城市里,有一种力量,它虽无形,却能温暖千家万户。这种力量,来自那些默默坚守在供热一线的劳动者,他们用自己的汗水和坚持,全天候监控、调试、巡检、排查,守护着城市的温暖。

扎根基层是一种勇气,是一种力量,更是奋斗者最美的姿态。无数像盛瑞城一样默默奋战在供热一线的“城市温暖守护者”,为千家万户带来温馨与暖意,以“舍小家为大家”的奉献精神,将供热事业的一片赤诚融于行动,诠释了供热人的服务意识和责任担当。一面面锦旗的背后,是汽车城工区全体同事们始终如一的坚守和付出,是即热集团“一线服务”的成果体现,更是“即热人以用户为中心”的有力见证。展望未来,200多名“即热人”将继续秉持初心,持续提升服务质量,以更加专业、高效、贴心的服务,将温暖与关怀传递到社区每个角落。同时凝聚团队力量,砥砺前行,以更加饱满的热情书写即热集团的华丽篇章。



盛瑞城到用户家中检修管道。

日前,在青岛热立达热力有限公司的大厅里,上演了令人温暖的一幕。几位特殊的客人手中捧着八面锦旗,上面分别写着“心系供暖办实事,热心服务暖人心”“优质服务,为民解忧”等字样,送给了供热管家盛瑞城和他的团队。经了解,这些特殊的客人都是汽车城工区内的社区、村委代表。他们表示:“供热师傅们专业技术过硬,用如家人般的关怀与热忱,解决了诸多居民供热及日常生活中的棘手问题,我们作为代表,特来表达这份感谢。”为挖掘八面锦旗背后的故事,1月4日,青岛早报记者深入一线跟访,记录下盛瑞城为守护千家万户温暖而忙碌的日常。

### 上门维修 脑海里装着小区地图

“小寒大寒,冻成一团”。当晨曦微露,多数人尚沉浸在梦乡之时,盛瑞城已然开启了一天的忙碌工作。作为片区负责人兼网格管家,让暖流顺利在汽车城片区6000多户居民家流淌,盛瑞城深知责任重大。

1月4日上午9时许,记者如约来到汽车城工区演泉社区办公室,见到盛瑞城时,他正专注地用手机查看工作群里的消息。“5号楼2单元一户居民家里不暖和,北安街道新都社区王姨家暖气又存气了……”消息浏览完,他心里已经有了清晰的路线规划,旋即风风火火地起身收拾工具包,一声干脆的“走”,开启了接下来紧张的工作。

记者跟随盛瑞城要去的第一站是小区内的一户居民家,业主高女士反映家里暖气不热。盛瑞城带着记者在偌大的小区里“疾走”,熟练地刷卡进单元门、乘电梯上楼,仿佛他的脑海里装着一幅小区地图。抵达高女士家的暖气井后,凭借丰富的经验,他迅速判断出问题所在——管道滤网因积灰致使热水循环受阻。紧接着,他熟练地打开过滤器,取出滤网,细致地进行清洗,而后又稳稳地装回原位。工作间隙,他还笑着向记者解释:“老旧小区这种问题很常见,清理完滤

网,温度一般就会提升。”

解决完高女士家的问题,盛瑞城一刻未停,立刻赶往下户。仅从高女士家到小区门口这段路程,他就连接了3个电话,面对不同情况,他有条不紊地回应着:“今天就能过去,我到了给你打电话。”“稍等一下,我马上到。”“我安排同事过去,到时候他联系你。”随后,得知张姨家又出现暖气存气问题,他赶忙叫上同事,一边开车一边详细告知同事情况。

来到张姨家所在的顶楼,记者已开始喘粗气,而盛瑞城早已麻利地打开伸缩梯子爬了上去。张姨听到声响打开门,看到是盛瑞城,立刻朝他竖起大拇指,盛瑞城则羞涩地回应:“都是分内的事儿。”

张姨告诉记者,盛瑞城来家里好几次了,不仅帮忙修暖气,有一回她买了几十斤苹果,盛瑞城二话不说就帮她搬上了楼。“这几个小伙真是没的说,来了好几趟了,服务态度也好。”在检查过程中,盛瑞城和同事在楼道和用户家中来回跑了好几趟。不到半小时他3次被溅水,却顾不上擦拭,只是抹把脸便又朝着同事喊:“把阀门关上。”

临近中午12点,把张姨家的问题解决完后,盛瑞城才赶回办公室解决午饭。在供热期间,像吃不了囫囵饭、睡不了囫囵觉的情况对他和同事们来说是常事,往往一个抢修电话响起,就得即刻奔赴现场。

### 温暖一幕 社区居民卡点为他送饭

跟着盛瑞城回到办公室,记者看到桌上放着一大盘冒着热气的饺子。原来是社区居民怕他吃不上午饭,特意卡着饭点送来的。这温暖的一幕,恰似他平日里为居民送去温暖的生动写照。

“这已经是供暖季里不算忙的时候了。”吃了一口饺子,盛瑞城感慨道,“刚开始供暖的第一周,不光客服要忙着接电话,我们一线的工人每天都能接到二三百个电话,从早到晚都在干活,时间怎么都不够用。”说及那段时光,他苦涩地笑了笑。单位规定8点半上班,可他和同事们往往7点左右就开始入户检修了。“之所以那么早,是因为有的

业主上班早,赶在他们出门前上门检修好,这样他们下班回到家里就暖和起来了。”盛瑞城说。

“供暖的第一周回不了家,就住在单位宿舍里。”自去年10月初开始供暖季的准备工作,到如今,3个多月的时间里,盛瑞城和同事们一天都没休息过。从17岁踏入这个行业,一路摸爬滚打,到如今成为公司骨干,他在见证自身成长的同时,也目睹了即墨供暖事业的蓬勃发展。在用户眼中,他不只是专业的维修工,更是贴心的“家人”。“虽然辛苦,但只要用户满意,一切都值了。”15个寒冬,盛瑞城和同事们用实际行动,默默守护着即墨城温暖。

如果说奔波、忙碌是盛瑞城工作状态的代名词,那么暖心、贴心便是他为民服务的底色。日常,在小区里看到老人打水,他二话不说帮忙搬上楼;用户家里灯泡坏了,他顺手帮忙换好;居民私家车后备箱灯不亮,为了不占用工作时间,下班后他再赶过去帮忙修理……在扎实做好供热服务工作外,盛瑞城力所能及地为社区居民提供各种帮助,不断延伸服务触角,真正实现服务用户“零距离”。

### 日夜坚守 用户需求高于一切

不论是“白加黑”,还是3个月无休,盛瑞城在日常巡检、入户服务、技改维修等供热工作中都力争做到尽善尽美,用实干与担当在供热服务一线绽放“90”后的风采。冬日严寒的深夜,当大多数人在家中看着电视尽情享受生活的时候,他还奔波在巡查供暖线路的路上;每到节假日,万千市民合家团聚畅享幸福生活的时候,他却迎着星辰坚守在供暖第一线;于他而言,用户的需求高于一切。

在此期间,盛瑞城付出了诸多常人难以想象的牺牲。这些年,他错过了孩子成长过程中的一个个珍贵瞬间。每天天还未亮,他便匆匆离家,待披星戴月归来,孩子早已进入梦乡,父子连续几天都见不着面是常态。家长会的屡屡缺席,童年陪伴的大片空白,让他对孩子满是愧疚之情。一年前,父亲患病,本是需要盛瑞城陪伴在侧的时刻,可他却被繁忙的工作缠身,只能抽出时间去照顾父亲。最终,父亲离去了,“子欲养而亲不待”的遗憾与自责,至今仍沉甸甸地压在他心间,成为难以言说的痛。

夕阳西下,当万家灯火渐次亮起,盛瑞城结束了忙碌的工作。然而,记者知道,这只是他众多工作日里平凡的一天。供热工作的责任重大,关乎着每一户居民的生活质量,未来,盛瑞城将继续坚守岗位,为居民们送去源源不断的温暖,让“心系供暖办实事,热心服务暖人心”不仅仅是锦旗上的一句话,更成为即热集团永恒的服务宗旨。



扫码观看相关视频  
拍摄剪辑 记者 康晓欢  
袁超 刘宇航