

陈建民

小庄服务站代理站长

不是在家里
就是在去用户家的路上

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

无论什么时候，你给陈建民打电话，都可以听到他身旁汽车飞驰而过的声音，这是他在去用户家的路上。一旦到了用户家，开始工作，电话就处于无人接听的状态。

陈建民是北京热力集团大望路供热服务中心小庄服务站代理站长，工作主要是面对维修需要时，协调客户与客户间、客户与物业间的时间、关系，或通过物业协调各方关系，帮助维修工顺利完成维修工作。

小庄地区，东起慈云寺，西至中央电视台，南北由朝阳路到京通快速路之间，都是陈建民工作的范围。这片区域有小庄、慈云寺等几个维修站点儿，不过陈建民没有固定的工作地点，而是接到哪里的维修电话，就到哪里去。电动自行车是他的交通工具。

这天早上，慈云寺小区一户居民家反映暖气不够热，陈建民跟维修师傅上门检测后，判断应该是总节门所在住户的家里没有将之完全打开，但是业主并不在家。陈建民通过物业找到业主的电话，经过沟通，得知业主晚上六七点钟才能回家。

一去一回路上最少30分钟，经常有业主不在家白跑的情况，一天的时间往往就这样过去了。

“这时候就得等，等人家下班了才能再去看看是不是这个问题。”在热力集团工作七八年，虽然不直接从事维修工作，但每年供暖季都会接触到各种供热问题，陈建民对暖气不热的原因大多都



能判断得八九不离十。

暖气不热的问题算是比较好解决的，对于陈建民他们来说，管线老化造成的漏水才是最挠头的问题。“一户人家漏了，得把阀门关上才能修，那这一溜儿楼就都不热了，必须得快点儿修。”陈建民说。

恰恰，这一片老旧小区较多，管线老化的事情时有发生。一次，小庄一幢老楼二层的住户反映楼上卫生间漏水。上门反复检查后，陈建民发现是这座楼的四层卫生间暖气漏水，由于三层的住户装修时防水做得较好，因此没有遭殃，水直接从四层漏到了二层没装修的人家。“这段管子就得锯了，从楼体里抽出来，换新管子。”

这不是小工程，管线埋在楼体里，四层人家装修还要拆开包住管线外墙。很多业主不愿意接受这样的维修方案。这时候陈建民就要晓之以理，动之以情，还要通过走保险减少业主的损失。说起来容易，这中间要走一些繁琐的手续，还要面对不同性格的业主，多少得需要点儿耐心。“绝大多数人还是通情达理的，互相理解嘛。”陈建民说。

除此之外，用户家里暖气漏水，阀门、管件接口腐蚀，也是冬季供暖中经常遇到的问题。

“总之不管遇到什么问题，咱们都尽量在白天几个小时内给解决完，尽量不影响其他邻居家的温度，要不晚上多冷啊！”陈建民说。



王成文

老山服务站站长

夏天就着手
冬季供暖事

□本报记者 马超文/摄

“今天需要巡查的地方很多，我们分头行动吧。”走进北京热力集团首钢供热服务中心老山服务站，站长王成文正忙碌着布置工作。

老山服务站地处老山西里34号楼旁，“办公地址在居民区，可以方便百姓随时前来报修、咨询等，能够更好地服务百姓。”王成文说。

王成文来到老山服务站已经有3年多了，他对老山地区百姓的供暖情况相当了解。“老山服务站供暖7016户，共有55万平方米供热面积，供暖管线最长的有5公里。每次开始供暖，要等到2个小时后才知道温度是否合适，这时信息才能反馈上来。”面对记者，王成文如数家珍般地道出了一个数字。

“我们最忙的并不是冬天的供暖期，而是夏天的维修期。”王成文说。原来，老山地区的住房都是老房子，供暖开始时，一户百姓家里的暖气有故障，并不能停掉全楼的暖气来进行维修，而只能采取临时措施“打卡”来补救。因此，每当供暖结束时，王成文就会立即进行抢修报修，并在夏天时逐一入户了解上个冬季的供暖情况，解决供暖隐患。

今年夏天，王成文对5家住户的供暖管道进行了重点改造。“有一家的管道层上面已经打了四五层卡，影响了住户的供热，我们提前贴了通知，然后进行改造。”

“感谢你给我们带来温暖，是你们让我家里温暖如春……”今年供暖期开始，王成文收到一

名老人写来的5页感谢信。原来，老人房屋处在一层，只有一面墙与邻居相邻，其余三面墙保暖性差。此外，老人屋里的暖气是老式的暖气片，一次水达不到供热要求。了解到这种情况后，王成文给老人增加了一组暖气片，屋里立即就暖和了。

供暖开始后，王成文也非常忙碌。“供暖季开始，我们要逐个单元排查供暖情况。首先重点查夏天维修暖气的住户家，看供暖是否达标。此外，一旦有百姓反映供暖不达标，我们就会立即入户测温，查原因，保证百姓室温18℃以上。”王成文说。

在王成文的带领下，记者走进了老山服务站的供热转换站。与传统的供热站相比，记者所见的换热站并不大，约有一两百平方米，里面管线密布，上面写了“一次回水”、“二次回水”等字样，并标明管线的走向。王成文逐一介绍里面的情况，并告诉记者，现在供暖是全市统一，供热转换站能够将发电厂的余热充分利用，供给百姓，做到了绿色、环保。

为了保障供暖，老山服务站还开通了24小时热线，住户家一旦供暖有问题，可以随时打电话。“我们采取的是换人不换机办法，手机号码不换，值班人员轮休，确保能第一时间处理。”王成文说。

走基层与职工同行

线索征集 ldzm2013@126.com

暖屋子的背后

北京热力集团职工保供热的故事

在寒冷的冬天，一间温暖的房子成了我们幸福的港湾。而在暖屋子的背后，是北京热力集团职工的默默奉献。他们从夏天便开始为冬日的供暖工作做准备；供暖季节到来时，他们每天24小时坚守在输送温暖的路上……