

热电人崔传军 获济南最佳公共服务奖

他实心实意为用户解决难题,不断赢得居民称赞

说到崔传军,很多人可能觉得陌生,但是说到他刚刚获得济南市责任市民最佳公共服务奖,是供热系统唯一的一名获奖者,很多人才恍然大悟,原来在小区里上门服务调试供暖设备,耐心解决大家难题的小伙子就是崔传军啊。

从部队转业后进入济南热电的崔传军一直深信,唯有耐心服务才能换来用户的信赖和认可,他也是这么做的。获得济南市第四届最佳公共服务奖之后,小区住户见到他都会竖起大拇指,而他的手机也多次接到了小区住户发来的祝贺短信。面对这样的称赞和信任,他表示自己压力更大,会一如既往地为用户服务。

文/片 本报记者 王倩
通讯员 任璐



从事供暖4年多 他获得不少称赞

1月10日上午,在齐鲁晚报联合济南市委宣传部、济南市文明办、12345市民服务热线举行的第四届责任市民暨最佳公共服务奖颁奖典礼现场,崔传军作为最佳公共服务奖其中一名获奖者上台领取了奖杯。他身穿工作服,与其他获奖者一起高举奖杯,脸上露出一丝微笑,但表情仍旧严肃,他说,“拿着奖杯,他心里感觉到了更大的压力,奖杯也变得沉甸甸。”

当天领完奖后,崔传军就返回到工作岗位上,继续为小区居民供热奔跑。崔传军告诉记者,他是济南热电八公司检运一班班长,班组共有9名成员,他认为这个奖是奖励给他们班集体的,也同时是奖励给济南热电无数供热一线服务人员的。

“说实话,我觉得自己没干什么,也没觉得干得特别好,就是尽心为用户着想,帮助大家解决供暖过程中的难题和困难。”崔传军表示,他获奖的消息经过报纸报道之后,他所管辖小区内的居民见了他都会竖起大拇指,还有居民特地给他发来短信表示祝贺。刘先生就是其中一名小区居民,他说起崔传军,毫不犹豫竖起了大拇指,“我跟他打过几次交道,只知道这个小伙子人很好,干工作很认真,但以前只是觉得咱自己说他好,这一下才知道,他对待每个人都是一样,大家对他整体评价都很好。”刘先生夸奖道。

把片区居民当家人 时刻为大家着想,随叫随到

说到日常的工作,崔传军称,他所带领的济南热电八公司检运一班主要负责环路两侧居民供暖,涉及区域82万平方米。该片区在2010年之前是济南市有名的供暖难题。济南热电公司2010年接手锅炉房后,投入巨资进行设备改造,整个片区的供暖有了很大提升。

据了解,该片区供暖遗留问题仍有很多,老旧管网跑冒滴漏严重,二次管网空白问题多,旧小区节能保暖效果不佳等,所以一到供暖季,检运班要处理的问题也就格外多。崔传军表示,从热调试以来,他每天上午7点就赶往小区处理问题,直到晚上10点才回办公室,然后还要花两小时整理工单。每天工作17个小时的崔传军,几乎连饭都顾不上吃,每顿午饭都在路边解决。

为了真正帮用户解决困难,崔传军的手机里存着片区3800户居民的电话,对于每家每户的情况,他都能轻易说得出来。而对于片区居民来说,崔传军的电话也不是什么秘密,不少小区居民都熟知这个号码,居民遇到供暖问题,直接就给崔传军打电话。

就这样,每年的供暖季,崔传军一天就要接100多个电话,只要是居民反映家中暖气不热,他都会在第一时间上门服务检查原因,帮居民家中恢复供暖。尤其是对于很多行动不便的老人,崔传军更上心。其中,他跟辖区一名老人就是因此成了忘年交。崔传军介绍,去年,开元山庄一位七旬老人打电话,投诉自家暖气不热。崔传军立即赶过去,放气、清洗过滤网,等到老人家里暖气热了才离开。不承想,没过多久,老人家里暖气又凉了。老人又多次投诉,崔传军赶过去之后,给老人解释情况。但老人不理解又正在气头上,不但大骂崔传军,甚至还动手打他。最终,老人知道崔传军并没有在中间捣鬼,而是真正尽心在帮他解决难题,所以老人特地到崔传军的单位登门道歉,两人因此结缘。

“这样的事情有很多,你想想,大冷的天,谁家暖气不热都会着急,我都可以理解,说我几句,骂我几句,我就听着呗,还是找原因,帮大家解决困难。”每当遇到这种情况,崔传军总是这么告诫自己。



获了奖,家人比他还激动

10日当天领完奖之后,他第一时间就把这个消息发到了朋友圈里,而在沂源老家的亲朋好友也看到了这条消息,大家纷纷给他发来信息,称赞、表扬接踵而至,更多的是大家以有这样的亲戚感到自豪。

“还有妻子和孩子,他们也很激动,回到家一直拿着奖杯看。”崔传军说,2014年生病期间,在手术后第5天,他挂着尿管和尿袋出现在工作岗位上,大家都曾经说他“疯了”。好在当时家人还是比较支持他,知道他真正挂念的是片区居民的供暖,

“当时,我跟孩子基本上一个月时间没说什么话,也没时间见面,但孩子也没有什么怨言,还这样理解爸爸,我觉得这个奖杯也是给予我的家人的。”崔传军说。

作为一名热电厂员工,崔传军称自己干得跟大家一样的工作,想到家家户户都能温暖过冬,他们心里比任何人都高兴和激动。“我不能因为获了奖就骄傲,我还是继续坚持以前的服务方法,实心实意为用户着想,一如既往地为大家解决供暖难题。”崔传军表示。



崔传军(中)在领奖现场。

