

# 用心温暖用户

——记安阳益和热力集团有限公司城南供热服务部职工韩瑞阳

□本报记者 马原 通讯员 张承

“共产党员就是要像钉钉子一样，一锤接着一锤敲，切实把工作落到实处，干出经得起群众检验的成绩来。”10月16日，在安阳益和热力集团有限公司（以下简称益和热力）城南供热服务部，韩瑞阳正在向部室其他工作人员介绍他的成功经验。

韩瑞阳是益和热力城南供热服务部党支部的宣传委员，参加工作10年来，他多次被评为公司先进工作者，今年还被评为安阳市住建系统先进党员。用心温暖用户是他一直追求的目标，他在心中告诫自己，只有更好地服务于客户，让客户更加满意，才能获得客户的肯定。

服务好客户，从客户中来，到客户中去，这样才能真正做到为每位客户着想，服务他人，成就自我。为了让自己更好地服务用户，韩瑞阳每天勤学苦练，白天泡在生产一线动手实践，晚上利用空闲时间钻研技术，查看小区材料，研究小区管网图。他通过理论与实践的结合，不断进取，在业务技能上不断向新的高度迈进，掌握了各种电气设备等方面的专业知识，并取得了相关专业证书，成为电气维修方面的多面手。

2011年至今，韩瑞阳先后管理城南供热服务部258座热力站配电箱、1050余台机电设备维修与管理工作。今年面对洪灾，城南供热服务部受灾站所达48座、配电箱受损30余台、水泵受损90余台。为保障今冬用户如期

用热，韩瑞阳每天都忙碌在抢修一线，目前水泵抢修已完成80余台，受灾站所里的配电箱已全部抢修完毕，经过调试，目前40座换热站已具备正常运行的能力。

在与记者的交谈中，说起他管理的小区情况，韩瑞阳如数家珍。“我曾经管理紫竹园小区用热的时候，有一件事儿让我记忆犹新。”韩瑞阳告诉记者，“由于当时紫竹园小区二级管网没有保温层，且管道腐蚀严重，造成该小区所有单元阀门无法严密关闭，用户的入户小装置也未按照相关标准安装，那年供热初期，有很多用户家中阀门脱落无法供热。我在接到用户维修电话后，立刻赶往该用户家中。我到他们家一看，水哗哗地往外流，为了不影响其他用户正常用热，当时我就想，能不能在不关停换热站的情况下给他修好。”他查看了具体情况后，立刻开始维修，此时二级管网中喷出的热水足有六七摄氏度的，由于没有关闭换热站阀门，因此由管道中喷出的水压足有4公斤。他二话不说投入抢修工作，经过6小时不间断抢修，终于让用户在当天就恢复正常用热，此刻他就像是刚从水里捞出来似的。

“哎，那个狼狽！”韩瑞阳自嘲地说，“那天刚好临近中午，给用户修好后，用户非让我在家吃饭，我婉拒后，用户直接把面热好，给我盛进保温饭盒让我带走吃。虽然是简单的一碗面，但是不论什么时候，每当想起这件事儿，我就觉得一定要把工作做好，只有这样才能不辜负用户对我们的信任。”

## 产经快讯

### 安阳县华润燃气揪出盗气“硕鼠” 盗窃金额近60万元

本报讯(记者 贺瑛)10月12日,安阳县华润燃气有限公司(以下简称安阳县华润燃气)经理程然将一面写有“打击盗气亮利剑、警企共建沐和谐”的锦旗送到股都区水冶镇派出所,感谢公安民警将偷盗天然气的犯罪分子绳之以法。据悉,本次天然气盗窃金额总计596874.62元。

每到冬季来临前,安阳县华润燃气都会重点排查偷盗气行为,2020年11月中旬,该公司工作人员通过查看电脑远传数据,发现锦程豆制品加工厂气压存在异常且无人报修。为查明原因,工作人员一方面扩大仪表检测周期,另一方面到企业周边进行蹲点,经过十几天的查看,安阳县华润燃气工作人员发现,该厂每天下午5时至次日8时左右为气压异常时段,且该时段都在生产作业,就连安置燃气总阀门的干草丛也被踩出一条小路,该企业疑似盗气,工作人员立即报警。

2020年12月3日晚,安阳县华润燃气在水冶镇派出所民警的协助下,对该厂进行全程录像检查,发现厂内西南角

车棚下燃气仪表及附属管道被卸下,由自制橡胶管道连接,直接绕过气表正在进行盗气生产,盗气嫌疑人郭某永被当场抓获,并对盗气事实供认不讳。经核算,2020年7月30日至12月2日,郭某永以非法占有为目的,盗窃天然气122天,盗窃时间累计94329.15分钟,盗窃金额总计596874.62元,数额巨大,已构成盗窃罪,经安阳县人民检察院批准,今年1月12日郭某永被安阳县公安局逮捕。

今年9月9日,经安阳县人民法院一审判决,被告人郭某永犯盗窃罪判处有期徒刑十年八个月,并处罚金人民币30万元,并责令被告人郭某永退赔安阳县华润燃气人民币596874.62元。程然告诉记者:“下一步,我们将继续以‘科技助力、警企联合、重拳出击’,做到严打、严治、严防、严管、严查,以法律法规为依据,促进用户提高依法用气意识,维护市场秩序,从源头上遏制和减少偷盗气犯罪,有效保障国有资产安全和城市公共安全。”

### 文峰区工商联赴胖东来观摩



胖东来工作人员正在讲解企业文化(本报记者 姚芳 摄)

本报讯(记者 姚芳)10月14日,文峰区工商联携60余名企业家,到许昌市胖东来商贸集团有限公司学习企业文化。

走进胖东来,商品陈列有序、琳琅满目,参观者感受到从未有过的干净和清爽,每一个垃圾桶都打得很干净,亲眼目睹了一位保洁员拿着镊子在门口的地毯缝隙里夹头发及脏物!“我在胖东来工作12年,保洁岗工作干了6年,无论在哪个岗位干活都一样!比较舒心、开心,工作就像在自己家一样!”保洁员陶丽敏面带微笑地谈着自己的感受。

无论是卫生美观的环境、人性化的产品特色、强大的商品展现、近乎完美的

服务和细节,还是传递爱与关怀的赋能式经营,乃至营销策略及消费者心理,胖东来都做得非常好。

“爱在胖东来不是停留在语言上,而是在细节上!”文峰区糖酒商协会会长谢德强说。他掂着脚尖擦拭了一下2米多高的消防柜顶端,上面非常干净。怡心茶楼总经理王景辉感叹:“12年始终如一善待员工,并处处为顾客着想,对待顾客像对待家人一样温暖!”

“通过此次学习,希望大家把精髓带回安阳,打造具有安阳特色的商业圈,让安阳老百姓也能感受家的温暖!”文峰区工商联主席田云海感慨地说。

### 安阳华润燃气 专项治理行动持续进行中

根据《河南省城镇燃气管理办法》第十七条,同时按照安住建(2019)280号和(2020)186号文件要求,燃气用户不按规定整改落实,可能造成安全事故的,燃气经营企业可以停止供气。

为了保证广大用户的用气安全,安阳华润燃气有限公司将全面开展户内燃气隐患专项治理行动,对拒绝入户安检、拒不整改隐患的用户,将予以停气!

热水器的正确使用方式:国家已禁止销售、使用直排式热水器。用户家中须使用强排式热水器,并外加电源,安装合格的烟道,保证烟道有效伸出室外。

燃气软管隐患危害:普通燃气胶管易老化、易断裂、不耐高温、怕鼠咬。私拉乱接不牢固,胶管更容易脱落造成漏气,引发燃气爆炸事故。

软管的正确使用方式:使用不锈钢波纹管。不锈钢波纹管经久耐用,抗老化、耐腐蚀、耐高温、硬度高、不怕鼠咬,丝扣连接,防止脱落,更加安全。

灶具隐患危害:灶具无熄火保护装置,灶火被风吹灭或水溢灭后,若不能及时关闭燃气灶阀门,将持续漏气,遇到明火容易发生爆炸。

灶具的正确使用方式:从2009年1月起,国家已禁止销售、使用无熄火保护装置的燃气灶。家中使用带有熄火保护的燃气灶,风吹灭或水溢灭后会自动断气,安全又省心。

国家规定:燃气灶、热水器等燃气具的使用寿命为8年,超期使用存在回火、漏气等危险,请及时更换。

为了您和家人的生命、财产安全,请您及时消除燃气安全隐患。如有任何问题和疑问,欢迎拨打安阳华润燃气24小时服务热线:96655咨询,我们将竭诚为您服务!

安全在线

安阳华润燃气有限公司  
AnYang China Resources Gas Co., Ltd.



## 机器人好看更要好用

□姜天骄

在智能制造、危险作业、社会与家庭服务等方面,机器人都具有长期持续的需求。中国机器人产业总体尚处于发展初期,很多关键核心技术有待进一步突破。企业只有静下心来研究技术,不断提升产品性能、质量和安全性,才能让机器人由内而外真正强大起来。

在日前举办的世界机器人大会上,来自110余家企业的500多款产品展示了机器人领域的最新成果。聪明伶俐、多才多艺的机器人确实吸引眼球,不过,生活并不是炫技的舞台,更好解决生产生活中的实际问题、实现商业化落地才是机器人企业应该坚守的初心。

你购买机器人最主要的目的是什么?很多人的第一答案就是“有

用”,即具有一定的应用价值。因此,机器人产业的发展一定要以用户需求为牵引。只有让科技创新与实际应用不断拉近,才能推动机器人产业加速发展。例如,手术机器人不仅能够为患者减少痛苦,也会更加精准医治,同时也减轻了医生的工作负担;在一些恶劣或危险环境中,人类无法长时间工作,特种机器人能够帮助人类完成某些特定工作……只有解决社会发展的痛点,机器人才有大显身手的舞台。在智能制造、危险作业、社会与家庭服务等方面,机器人都具有长期持续的需求,企业应当深入研究用户需求,不断丰富产品功能,挖掘市场增长空间。

聪明的机器人离不开技术创新,机器视觉技术让机器人拥有了慧眼;5G、云计算技术让机器人的计

算能力大幅度提升,具有更加聪明的大脑;智能传感技术让机器人能够敏锐感知周边环境。企业要紧紧把握机器人技术发展大势,共同突破机器人系统共性技术、前沿技术,推进5G、大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术的融合应用,提高机器人智能化和网络化水平。在技术研发中,一方面,要秉承科技创新与产业发展互促共进的理念,鼓励高校、科研机构和企业联合开展关键核心技术攻关,进一步完善产业技术创新链;另一方面,也要鼓励用户单位和机器人企业联合开展技术实验验证,支持各方共同建设机器人应用推广平台,促进机器人企业与应用行业的精准对接。

机器人不仅要有聪明的“大脑”,更要有强健的“体魄”。中国机器人产业总体尚处于发展初期,很

多关键核心技术仍然有待进一步突破。企业只有静下心来研究技术,不断提升产品性能、质量和安全性,才能让机器人由内而外真正强大起来。市场千变万化,企业应当坚守制造初心,在关键核心零部件等方面筑牢发展基础,推动产学研用联合攻关,提升机器人关键零部件的功能、性能和可靠性。目前,国内几家主流做减速器的公司已经开始盈利,这说明传统机器人的核心零部件这个难题正在逐步得到解决,同时,也要加强新型零部件的技术沉淀,以机器人的智能化和信息化需求衍生出来的传感器和软件系统目前也在快速成熟和成长中。面对机器人蓬勃发展的新形势,企业只要把握机遇,苦练内功,就一定能够推进机器人科技及其产品更好地造福人类。(原载于《经济日报》)

## 河南利华:全力奋战四季度

本报讯(记者 李雪 通讯员 邵克明)今年下半年以来,受疫情、灾情影响,河南利华制药有限公司(以下简称利华制药)的生产经营遇到前所未有的冲击。困难面前,该公司提前制订了防疫、防洪预案,备足各种防疫消杀和防洪抢险物资,成立了防疫、抢险突击队,将疫情和洪灾损失降到了最低。截至今年9月末,公司已完成全年生产任务的66.5%。

7月下旬,正当人们还在与疫情进行较量的关键时期,一场历史罕见的特大暴雨不期而至。尽管事前已做了充足的防洪准备,但咆哮的洪水还是将西厂区4米多高的围墙冲塌了250多米,部分生产车间、设备和一楼办公区的电脑、打印机、复印机等办公机具瞬间被水淹没,给利华制药造成了300多万元的意外损失。

面对突如其来的严重灾情,利华制药不等不靠,迅速组成灾后重建责任体系,积极开展灾后生产自救。恢复与重建,防疫与消杀,物资与援助每一项工作都有专人负责,

一场争分夺秒全力防汛抢险的保卫战在利华制药打响。

在公司领导的带领下,各车间、科室通力合作,迅速组织人员清理污泥、地面残水,清扫各种杂物,对生产车间、仓库、办公室、卫生间、食堂宿舍等区域进行全面消毒、消杀和清洁,预防细菌传播,防患蚊虫滋生,确保大灾后无大疫。该公司电工班长朱强回忆起当时抢险时的情形,激动地告诉记者:“我们电工班的师傅连续奋战了三天两夜,对所有用电线路及配电箱柜、电线电缆、电气设施等进行了全面检查,直到符合安全规定后,才逐步启动供电。”

工程部长石霞经理说:“灾情发生后,为了尽快复工复产,机修班对所有进水设备、电机等全部进行拆解,烘干晾干水分后,重新安装调试合格后再恢复正常使用。并对各种制冷设备、空压机、锅炉供气、废水处理、空调系统都逐台进行维修和检查,保障安全万无一失。”

质检、仓储部门认真核对受灾



生产车间一角(本报记者 李雪 摄)

物料品种、数量,重新进行复验、评估,确保原材料和产品质量全部合格。在全公司的共同努力下,灾后仅用一周的时间利华制药就开始复工复产,恢复正常的生产生活秩序。利华制药总经理牛志刚告诉记者:“灾情已经消除,疫情尚未结

束。我们公司全体员工,正团结一心,坚定信念,克服困难,争分夺秒,保质保量加紧生产,全力奋战四季度,把疫情、灾情耽误的时间抢回来,确保全年各项任务目标的顺利实现。力争多创收创汇,为我市的经济发展多做贡献。”