

2025·7·23 星期三

新闻热线 15004520099

手机24小时开机、微信置顶28个业主群……

供热专业网格员万增

“有事找小万”成辖区居民口头禅

文/摄 生活报记者 于海霞

“暖气拔凉，找小万”“跑风不会放，找小万”“温度不达标，你就找小万”……这个居民口中的“小万”叫万增，85后，是哈投集团香坊供热公司第二运营部第三维修组的维修工，也是供热专业网格员。16年来，他用温情，默默守护着辖区58栋5800户居民的供热温度。

每天工作背着十几斤的工具包
“老百姓的冷不能等”

“你好，大爷，我现在在菜艺街检查管道呢，下午就去你家看看。”22日，冰城依旧酷热，万增照旧背着工具包对服务的片区进行供暖管道夏季安全检查。

万增是供热专业网格员，他服务的区域北起珠江路、南至公滨路，西起菜艺街、东至红旗大街，服务建筑面积27.5万平方米，58栋楼，5802户。为确保小区居民温暖过冬，即使是炎炎夏日，供热网格员们也非常忙碌，每天对网格公共区域暖气管道及分水管、各小区换热站和管道间进行仔细排查和维护。

“这就是我们的日常工作。”万

增患有强直性脊柱炎，发作时疼痛难忍，即使这样他的工作也没受到一点影响。每天清晨，他都会准时出现在负责的网格里。每次接到小区居民反映，说家里进水管、出水管有问题，万增都会赶往居民家，去的路上心里还想着可能出现的问题。没有电梯的楼道里，他背着十几斤重的工具包上下穿梭，日行两万步是常态。

“老旧小区没有电梯，最高8层，我大约每天要爬100多层楼梯。”在菜艺小区，万增边擦汗边说，“疼能忍，但老百姓冷不能等。”这是他常挂在嘴边的话。



16年时光 焖热“网格员”新身份

为了更好地服务网格内的居民，万增自创的“备忘录”要常更新，这份“备忘录”不仅记录了小区院内供暖管道的维修时间地点、楼道内供暖管道的维修情况和需要上门维修居民的维修进度，还详细记录了如独居老人、残疾人、孕妇等群体的特殊需求。

在供热网格化管理实践中，万增还探索出独具特色的“三早工作法”：早发现，每天手持测温仪巡检管线温度，钻进地沟检查接口渗漏，挨家挨户走访了解供热情况。早通知，对欠费用户，他总是不厌其烦上门沟通解释政策；早解决，遇到报修时，他先帮助居民放跑风、排脏水，初步排查不热原因，简单问题当场解决，复杂情况及时上报。这套工

作法既提升了服务效率，又让居民感受到实实在在的温暖，真正实现了防患于未然的网格化管理目标。

红旗街道办事处负责人这样评价万增：在这个以摄氏度诠释责任的特殊网格里，万增用16年时光焖热了“供热专业网格员”这个新身份。他的工具包里永远多装一包密封胶，因为“多备一样可能就少让群众等一天”；他的巡查路线总是多绕几个单元，坚信“多走一步就能早发现隐患”。

今年供暖季来临前，万增又开始忙碌起来，他要通过张贴供热服务公告、发放供热服务联系卡、线上交流群等多种方式，确保温暖能够送达社区的每一个角落。

手机24小时开机
相册存所有特殊群体的门牌照

万增的手机24小时开机，微信置顶了28个业主群，相册存着网格内所有特殊群体的门牌照片：顺水小区王大爷家暖气片要左旋排气、三辅花园李阿姨的阀门需轻拧三圈……这些个性化备忘录，让“有事找小万”成为辖区居民的口头禅。

每到一年供暖季，家里的暖气热不热成了大家最关心的问题。2024年冬天，红旗大街一户居民通过网格员公示板找到小万报修暖气不热，万增迅速上门排查，发现是暖气圈气而跑风堵塞。由于该楼未分

户供热，一个跑风影响全单元8户居民的生活。面对用户因装修美观不愿迁移跑风的顾虑，万增耐心解释，承诺协助恢复装修。经多次沟通，用户终被他的真诚打动同意施工。随着“嘶嘶”的放气声，热水缓缓流入暖气片中，不仅解决了这一家的问题，更在最短的时间内让全单元重获温暖。

每次下片儿，居民张松大爷都喜欢跟万增聊聊天，他说小万脾气好有耐心，遇到报修时，帮助居民放跑风、排脏水，初步排查不热原因，简单问题当场解决，复杂情况及时上报。这套工

郑州女子拿40年前的旧照片来哈寻亲

信息筛查 逐户比对 民警2个多小时助团圆

生活报讯 (记者史天一) “39年了，我终于又见到你们了！”16日，在哈尔滨市公安局道外分局南直路派出所，72岁的高老先生紧紧握着弟妹的手，浑浊的眼睛里泛起泪花。这场跨越39年的重逢，始于郑州高女士的求助。

15日中午，高女士走进南直路派出所，手里攥着一张泛黄的老照

片——这是她父亲与哈尔滨亲人唯一的联系。“我父亲1986年从黑龙江迁到郑州，然后就和叔叔姑姑断了联系，这成了他一辈子的心病。这次我带着父亲重回故地旅游，也想找到叔姑姑，帮父亲圆梦。”

负责接待的辅警王旭光看着照片上模糊的影像，当即向副所长王志扬汇报。记者了解到，尽管只有一个名

字和40年前的旧照片，王旭光没有丝毫懈怠，他一边翻阅户籍档案，一边结合人口信息系统筛查，逐户比对。

“经过两个多小时的查询后，一个熟悉的名字出现在屏幕上——正是高女士的叔叔。”王旭光说，高女士的叔叔住在道里区，联系妥当后，他通知高女士，双方相约在派出所里见面。16日上午，当高女士的姑姑、叔

叔走进派出所时，早已等候在此的高女士一家立刻迎了上去。四双手紧紧握在一起，高女士的父亲激动得热泪盈眶。

随后，高女士的父亲特意让女儿做了一面锦旗，为寻亲之旅画上圆满句号，“你们不仅帮我圆了寻亲梦，更让我感受到了哈尔滨这座城市的温暖。”



2025·7·23 星期三 新闻热线 18604505999

哈工大计算机学部教授苏小红

百万学子C语言的引路人

实习生 徐硕 生活报记者 吕晓艳

30多年的一门“老课”，如何长盛不衰、历久弥新？作为哈尔滨工业大学公共基础课，由苏小红执教的C语言程序设计，从校级优秀课程起步，一路升级，先后获评省级精品课、教育部微软精品课、国家级精品课程、国家双语教学示范课、国家精品资源共享课程、国家精品在线开放课程、国家级一流本科课程等，获得国家级教学成果二等奖1项，省级教学成果一等奖6项。100多万学生跟着“小红老师”，通过线上线下完成这门必修课程的学习。22日，本报记者带您一起走近这门课背后的计算机学部教授苏小红。

引导普通学生努力成为更好的自己

1991年硕士毕业的苏小红，在高校执教的第一门课程就是C语言程序设计和计算机图形学，“当时没有完善的教材，也没有多媒体演示方法，上课的时候我就想办法带上彩色的书页，让同学们感受计算机生成图形的魅力。”

1997年，她来到哈工大，这门课程仍然是她主讲的课程之一。在苏小红的书柜里，装订着五本厚厚的学生成绩反馈记录，让年复一年开设的“老课”持续接受新鲜的反馈和补给。

“还记得当初三次机考只得五分的尴尬处境，当时生怕不及格，找您‘哭诉’了一番。您安慰了我，我也回去按您的指导加把劲去学，接下来的几次考试成绩越来越理想。敬业、和蔼、刚毅、一丝不苟……我在您的身上看到了太多值得我学习的优点。”一条评论让苏小红意识到，最能体现教师价值的或许不是向学生传递了多少知识，而是引导普通的学生努力成为更好的自己。“这是教师最大的价值所在。”苏小红说。

推出两门慕课 深受学生欢迎

2013年，慕课在国内崭露头角，苏小红以敏锐的洞察力捕捉先机。初次面对镜头录课，没有学生互动，只有冰冷屏幕，让她极不适应，常常话到嘴边却难以启齿，说着说着就口误连连，一个视频片段需要反复录制多次。历经磨合，苏小红终于渐入佳境，很快便一鼓作气推出了两门慕课“程序设计基础”“C语言程序设计精髓”。课程自2015年起连续3年入选中国大学MOOC平台最受欢迎课程TOP20，每年选课人数均超万人，

2020年春季单期选课人

数高达11.9万人。

两门课程刚刚上线的时候，苏小红每天上班后打开电脑的第一件事，就是登录爱课程中国大学MOOC平台，看看又有多少学习者选课，讨论区又有谁提出问题，感觉在这个平台上与学习者交流是一种从未有过的幸福。“有了这些互动，冰冷的屏幕似乎一下子温暖起来了，每周一次的公告和课程内容发布也成了生活中难以割舍的牵挂和惦念。”苏小红说。



图片由哈工大提供

在课程建设的路上越走越远

从一个懵懂的慕课小白到成为慕课的忠实铁粉，再到推动MOOC和SPOC应用，成为混合式教学的改革者，苏小红在课程建设的路上越走越远。苏小红抓住了建设华为“智能基座”课程的机遇，在高级语言程序设计课程中引入企业编码规范，鼓励学生使用鲲鹏平台和鲲鹏开发套件编译运行程序……苏小红从企业用人需求出发，打造了慕课教师与学生“面对面”授课并实时语音互动的沉浸式学习场景。该案入选教育部第二批“人工智能+高等教育”典型应用场景案例，在国内起到了示范引领作用。

在苏小红主编的三套C语言程序设计教材中，很多思政元素被巧妙地融入其中：编程统计党的二十大报告中的高频词，程序案例中的回文诗、藏头诗等中华优秀传统文化……“思考教学设计已经成为了一种习惯，这种习惯使得课程常讲常新，教学创新永无止境。”苏小红说。

随着国家教育数字化战略行动以及人工智能在各行各业广泛渗透，苏小红开始将目光转向“人工智能+高等教育”，开始了“智能交互式虚拟课堂”的探索，并通过校企合作先后建设了智慧共享课程、雨课堂AI课程。2023年9月，苏小红应邀赴延安大学为教育部慕课西部行做观摩示范课程，在校友企业的鼎力支持下，借助全息成像、数字孪生和人工智能等前沿技术，苏小红老师的“数字化身”逼真地呈现于课堂或学生面前，打造了慕课教师与学生“面对面”授课并实时语音互动的沉浸式学习场景。该案入选教育部第二批“人工智能+高等教育”典型应用场景案例，在国内起到了示范引领作用。

在苏小红主编的三套C语言程序设计教材中，很多思政元素被巧妙地融入其中：编程统计党的二十大报告中的高频词，程序案例中的回文诗、藏头诗等中华优秀传统文化……“思考教学设计已经成为了一种习惯，这种习惯使得课程常讲常新，教学创新永无止境。”苏小红说。

把资源和教学成果分享给青年教师

“苏老师是我教师生涯的启蒙教师，也是教学改革和教学创新的领路人和先行者。”苏小红课题组青年教师张彦航曾是苏小红的博士研究生，王宇颖是她的博士后，张彦航入选首批高校计算机专业优秀教师奖励计划。

苏小红鼓励课程组的老师创新教学方法、积极申请教改立项，并结合每位老师的特点规划个人发展路径，把自己的资源和教学成果分享给青年教师，营造了团结、和谐、积极、进取的教学氛围，逐渐形成了一支以中青年教师为主力，结构合理、朝气蓬勃的课程教学团队，其中还包括国

家级青年人才车万翔和江俊君。

回顾自己的从教生涯，苏小红一直非常感谢自己的领路人——哈工大计算机学部省级教学名师王宇颖老师，王宇颖以她独有的人格魅力和领导力，带领课程组将课程从零起步，逐渐建设成为国家级精品课程。在王老师的感染和教导下，苏小红学会了如何教书、如何育人，她也将所学向学院青年教师倾囊相授。“王宇颖老师对待每个学生就像自己的孩子一样，关怀备至。我还记得她常说，一想到孩子们考大学的那种辛苦，我们就必须凭良心来教学，来不得半点马虎。”

老人电视电话购药货不对板 商家拒绝退款 警方助力追回损失

生活报讯 (记者李威兵) 7月中旬，鸡西市公安局城子河公安分局城东派出所辅警王壮壮，分别为孙大娘和张大娘挽回经济损失9000余元和500余元。

7月上旬，孙大娘在家观看电视时，被一则治疗老年疾病的药品广告吸引，该广告内容称这款药品吃了可以有利于治疗各类老年疾病，于是孙大娘立即拨打了电话，订购了一箱

9000余元的药品。到货后，孙大娘发现，收到的药品与自己在电视上看到的药品不符，想要退货。但商家以产品无质量问题为由，拒绝退货退款。孙大娘又生气又委屈，无奈之下向民警寻求帮助。

张大娘也遭遇了同样的事情，今年6月，张大娘忽然接到了一个药品推销电话，对方称自己售卖的药品可以提高老年人免疫力，治疗心脏病等

行交涉，向其宣讲相关法律法规，以买卖交易秉承诚实守信原则为切入点，向客服讲明利害关系，明确指出经营者应当承担的义务和责任，并责令其立即将钱款退回。在辅警王壮壮的积极努力下，商家意识到问题的严重性，终于同意退货退款。两位老人看到钱款被如数退回都激动不已，连连向辅警表示感谢。次日，两位老人的女儿将两面锦旗送到辅警王壮壮手中。