

让浙江百姓用上气、用好气——

# 浙能燃气打造国内一流区域燃气服务商



“以后我们用天然气就方便了，再不用扛着罐子去充煤气了。像我们年纪大的，不会使用微信，谢谢你们上门来开户”。伴随着浙江浙能燃气股份有限公司（下称“浙能燃气公司”）所属泰顺天然气公司完成燃气配套设施验收，香江小区360户居民用上了清洁、实惠、便捷的管道天然气，填补了泰顺城区天然气供应的空白。

香江小区位于浙江温州市泰顺县，就在今年，这个与福建接壤的浙南边陲小城将彻底告别“扛罐”，全面迎来“天然气”时代。在天然气开通之前，香江小区内家家户户都是使用瓶装煤气。通上天然气后，居民们再也不需要扛着煤气瓶去充气，在生活质量上有了质

的飞跃。

天然气作为我国重要的清洁低碳能源之一，因其方便、干净的特点，近年来越来越受到老百姓的青睐，目前全国用气人口已达数亿人。作为浙江省内供气范围最广的城市燃气服务商，浙能燃气公司已敷设城市管网近8000公里，遍布浙江省26个县市区域，服务居民用户100余万户，非居民用户近6000家，2021年累计输气量已超12亿方。为了让老百姓获得更好的用气体验，浙能燃气公司始终努力秉承“心系万家 气通万户”的核心理念，把惠民便民利民作为服务主方向，将便捷、安全的天然气送入千家万户。

## 聚焦民生福祉，让百姓用上“清洁气”



众享受到天然气的便利。

员工的风度也彰显着企业的温度。浙能燃气公司聚焦民生服务，建立党员突击队、巾帼服务队、团青“小黄人”志愿服务队，诚心服务客户，爱心服务社会，成为对外窗口服务的一张“金名片”，截至今年10月底，浙能燃气公司本年收到公开信、锦旗等形式的客户表扬90余次。2020年，浙能燃气公司获评浙江省志愿服务工作先进集体。

对服务的认可不止来源于客户。就在近日，浙能燃气公司所属绍兴上虞天然气公司收到一封来自当地政府部门的表扬信。在绍兴市上虞区老旧小区三年改造计划中，该公司“因地制宜、精准施策，获得社区居民一致称赞”“面对工期紧张、任务繁重、工作面狭窄、协调难度大等不利因素，勇于担当，高效有序地推进现场施工，各项措施落实有力”。

近年来，浙能燃气公司牢记初心使命、践行党的根本宗旨，为群众办实事好事，勇担国企社会责任，积极跟进重大民生项目。所属企业克服远郊乡镇无管网、无市场的不利因素，向城市外围和远郊乡镇扩建燃气管网，在城市老旧小区、城中村和远郊乡镇新农村推进天然气利用工程，用户数量保持逐年递增势头，将清洁、高效的天然气送进千家万户。

## 落实多项举措，让百姓用上“安全气”

每逢节假日，浙能燃气公司安检员们比工作日更为忙碌。节前，安检员便与“上班族”约定上门安检时间，制定详细的入户安检计划。节日期间，安检员带着工具和安全用气宣传资料穿梭在街头巷尾，逐户上门，为居民家的安全用气“体检把脉”，认真为用户检查燃气设施设备的安全，并通过发放安全宣传手册和现场讲解的形式让用户更进一步地了解安全用气常识。

城市燃气服务的触角遍及千家万户，安全生产大于天，是为民负责的重中之重。浙能燃气公司以“科技兴安、制度固安、服务促安”为工作主线，不断夯实安全根基，绷紧平稳保供“安全弦”，始终坚持系统推进安全管理体系和能力建设，织密防护网络，健全双重预防机制，全面提升应急处理能力，以“万无一失”防止“一失万无”。截至2021年10月21日，浙能燃气公司安全生产日突破4000天。

燃气用户是输配系统的末端，同时也是燃气事故发生的高危地。浙能燃气公司严于行业规范制定入户安检标准，对安检工作过程进行管控，尤其是对超期无法入户、安全隐

患未及时整改的用户进行重点关注。严格组织所属企业对终端用户老旧燃气设备设施进行改造，包括对老旧小区庭院燃气管道的整改，督促用户对自有产权的相关设备维护和更新，以及对居民用户到期表具进行更换。

严格的安全管理制度之外，浙能燃气公司不断创新数字化管理手段，走服务和业务相融合的数字化转型之路。建立了集SCADA综合监测、燃气管网GIS、设备设施综合管理于一体的生产运行集成系统，实现场站工艺综合监测预警、管网运行及巡检管控、设备设施可靠性管理等多种功能需求，实现场站、管网、用户三环节信息化、系统化管控全覆盖。



## 便民服务加温，让百姓用上“省心气”

想要天然气线上开户但是不会？想要缴费但是忘记户号？浙能燃气公司“燃气管家”随时在线，解决老百姓的困难。

线上自主办、线下帮办代办，“燃气管家”通过“一站式服务”“上门服务”等多种方式相结合，让数据跑代替用户跑、实现客户服务走出去，让办事群众更好享受到流程短、服务优、效率高、跑腿少的贴心服务。

早上7:25，网格员李鑫雨“接收”安装社区网格群的一条“燃气缴费”求助信息，她随即将“收藏”在手机备忘录里缴费流程图发给了用户，耐心地向用户解释缴费方式；晚上23:10，网格员黄建辉接收到滨三网格群的一条“用气量查询”求助信息，添加对方好友后，他开启了远程视频教学，耐心指导用户查气……以上是浙能燃气公司

所属衢州能源公司网格员的日常，衢州能源公司努力构建“党员领航、一网多格、一格多员”的无缝隙全覆盖服务体系，着力打造“一网两梭零距离”服务品牌。

浙能燃气公司下属企业积极与当地数据管理中心、征信部门对接，采用承诺责任制度，形成信用担保、用户承诺、数据共享新思路，解决老百姓多证办理的“心头事”。例如平湖天然气公司“一证通办”窗口，前来办业务的市民只要坐在人脸识别设备的摄像机前，仅仅几秒钟时间，工作人员就能核实个人信息，快速准确地读取身份证件、产权证、营业执照等证明材料，不带身份证件也可以顺利办理相关业务。

作为省内首家试点开展企业版“最多跑一次”改革的单位，浙能燃气公司以优化服务质量为基本要求，形成了涵盖供气保障、安全

保障、便民服务、服务效率、服务质量等5个方面，入户安检、燃气抢修、开户申请等21项内容的行业领先的“521”服务标准；达成了线上线下“一起办”、业务受理“一证办”、申请通气“马上办”、服务上门“现场办”的“四办”服务目标。浙能燃气公司打通燃气服务的“堵点”、破解燃气服务的“痛点”，通过内部精简材料和流程进行企业瘦身改造，依托外部政策支持，解决了以往业务办理程序繁琐、配套及通气等待时间长等问题。实现非居民用户配套通气时间平均缩短约1/3，老旧小区居民用户配套建设时间平均缩短约1/2，居民用户的点火通气、报修响应时间也大幅压缩。2020年，浙能燃气公司28家所属企业实现服务标准全覆盖，改革成果成为浙江省八个提质扩面改革典型案例之一。

## 数字赋能发展，让百姓用上“智能气”

“之前有收到短信说我信用评分106分，也不了解干什么用的。来天然气公司一问才知道，这个评分能带来这么多的便利。”近日，家住浙江省金华市义乌绿城玫瑰园小区的王先生在浙能燃气公司所属义乌天然气客服中心体验了一把信用分带来的便捷服务。王先生因家中装修燃气管道需改造，由于身份证丢失还未补办，于是到义乌天然气客服中心咨询。客服人员了解情况后，立刻对王先生的信用评分进行核查，结果显示其信用评分106分，属于“信用良好”类，可直接免踏勘。根据信用激励措施，工作人员当即为杨先生签订免踏勘承诺书并收取改装费，安排工作人员加急上门，在2个工作日内便完成了改管业务。

浙能燃气公司将信用评价嵌入客户服务，推出信用查询功能，客服人员只需在CRM客服系统，就可对用户信用评分进行核查。按照用户的信用评分，不但可对其业务进行容缺受理、上门服务费减免、补卡费减免等信用举措，还可凭信用享受“一件事承诺”免踏勘服务，以信用承诺担保其所提供的资料合法、真实、准确、有效，省去

用户等待和踏勘时间，给用户提供了极大的方便。

日前，浙能燃气所属青田天然气公司创新开展的燃气安全一网智防应用科技项目被浙江省大数据发展管理局选为首批数字孪生建设试点项目之一。项目致力于构建数据融合汇聚的信息共享体系，通过利用模拟仿真技术，实现燃气管线侦测定位、泄漏定点、输差分析、优化资源配置等，以期解决在有限信息化硬件条件下快速识别各类事件，实现实时报警并定位事故地点的燃气行业科研难题。

浙能燃气公司坚持走以“互联网+”促进服务、业务相融合的企业数字化转型道路，努力提升“整体智治”水平。对内优化管理平台，为基层企业松绑减负；对外提升客户服务，为百姓用气安全便捷助力赋能。浙能燃气公司全媒体互动中心在所属企业整合微信公众号、支付宝生活号、967677热线系统以及“浙里办”APP等客服渠道，推进互动式服务，为客户提供服务新体验。浙能燃气客服系统在浙江能源APP上线，安检、维修等外勤业务实现数字化迭代升级；上线“诚燃

惠”微商城，开拓服务营销新思路，打通了燃气销售服务的最后一米，以线上零售一键式联通，结合线下“一站式”服务，打造“跑改”惠民举措的新引擎。

满足人民对美好生活的向往，是浙能燃气人工作的源动力和奋斗目标。“发展所需、民心所向，就是‘办实事’的具体要求。”浙能燃气公司负责人说，“我们的燃气管道一头连着企业高质量发展，一头连着百姓高品质生活，把工作做到老百姓的心坎上，聚焦‘办实事’这个着力点，立足主责主业，解决好工作中的实际问题，用我们的‘辛苦指数’换来客户和百姓的‘满意指数’‘幸福指数’。”

十年风雨兼程，不忘为民初心。站在时代新起点，开启发展新征程，浙能燃气公司持续履行国有企业政治、经济和社会责任，牢记初心使命、增进民生福祉，以“心系万家”倾听百姓心声，以“气通万户”贴近百姓生活，持续推进为民服务优化升级，做到群众需求解决“落地有声”，让清洁便捷安全的天然气走进千家万户，让百姓用上气、用好气，为“重要窗口”“共同富裕示范区”建设加油打气！

（朱将云 吴敏）