

常州金坛港华燃气有限公司: 提升服务质量 保障用气安全



上线嘉宾

杨金才 常州金坛港华燃气有限公司总经理(左三)
李斌 常州金坛港华燃气有限公司副总经理(左二)
顾俊 常州金坛港华燃气有限公司助理总经理(左一)

2020年,常州金坛港华燃气有限公司圆满完成各项工作任务:全年供气量达2.26亿 m^3 ,较2019年增长14%;全年新增点火客户10683户;全区使用管道天然气民用客户达12.9万户、工商业客户1200余户、天然气汽车客户700余户。

在安全方面:投入安全生产费用用于燃气安全宣传及管网场站和客户燃气设备设施的安全性提升;针对民用无熄火灶具、不安全胶管等安全隐患开展专项整治行动;公司工商安检成功率达100%;帮助工业企业客户设立专、兼职燃气安全员,开展“餐饮场所安全隐患排查整治”活动,餐饮场所燃气泄漏报警器全部安装到位。

在服务方面:创新服务举措,优化报装流程,简化接入程序,严控安装时间,具备安装条

件的小商业户3天、普通工商用户10天、大型工业用户30天以内、民用用户3天;维修抢修服务接报后城区平均19分钟到达,城外平均35分钟到达,户内维修12小时完成率达99.99%。

在业务发展方面:全年建设管网约64公里,供气管网总长度达1097公里,管道天然气已覆盖市区形成环网并接入所有乡镇;全年新安装商品房7877户、保障性住房2760户;公司整体规划、统一配套,全年零星用户、城中村、自然村现户项目22个,共1240户;全区域城中村已有近8500户客户使用清洁高效的绿色能源,城中村管道普及率达到70%。

2021年,常州金坛港华燃气有限公司将以省安全生产专项整治三年行动为抓手,全面消除各类隐患,确保本质安全,提升安全底气;拓宽采购渠道,及时调整气

源组织,以多元气源强化供应保障能力;以中压燃气管道工程为主,加快各乡镇工业园、经济开发区、旅游度假区及滨湖新城市政道路的配套建设进程;关注城中村、自然村(含农村居民住房)改造力度,由村委会或居委会运作,整体规划,统一配套,逐步实施;加快“瓶改管”“生物质改气”及“油改气”工作;继续做好不安全燃气具、不安全胶管整改,提升客户燃气设施本质安全;持续开展工业客户燃气安全员的培训工作,不断提高客户燃气安全意识,掌握燃气相关知识,具备基本应急处置流程及处置能力;继续推进营商环境建设,创新服务举措,提升客户满意度。



燃气工程“一手下” 优化营商环境

金坛手机台网友提问,2020年公司在提高营商环境方面采取了哪些措施?

常州金坛港华燃气有限公司回复:2020年公司落实政府“马上办、网上办、就近办、一次办”的服务理念,实行燃气工程“一手下”,推行“容缺受理、提前报批”等服务举措,进一步简化工商客户报装流程,减少客户报装环节与等待时间,不断提升客户满意度。

公司编制了小工商客户快速报装方案,制作线上快速报价软件。项目经理提前查明客户周边燃气管线现状,预约设计院人员现场勘察,确定设计方案、测量长度和施工工艺,避免重复上门;全过程实行现场办公,现场拟定材料清单,套用线上快速报价软件计算燃气工程费用,现场报价或定价,即时将相关数据上传至报装系统,现场与客户签订合同、收取款项,1个工作日内安排现场施

工技术交底;工程施工完成后,工商项目经理第一时间现场确认现场是否具备通气条件,实现快速验收,保证客户按时用气。工商项目整体工期缩短7-10个工作日,并通过报价体系调整,燃气工程报装费用较往年同类型工商项目减少近三分之一。此外,公司业务接入金坛区政务服务一体化平台,与相关政府部门共同完成信息录入及时填报,进一步精减审批受审材料。

目前天然气供应充足

金坛手机台网友提问,目前天然气供应情况如何?采取了哪些保供措施?

常州金坛港华燃气有限公司回复:由于春节临近一些企业放假,上游天然气资源比较充裕,目前全区需求量呈下降趋势,每天供气量约60多万立方米,全区天然气供应比较充足。但去年12月份,供气量达2550万立方米,同比2019年增长了24%,公司上游合同量为每天62万立方米,实际供气量每天82万

立方米,最大日供气量达到了88万立方米,平均每天缺口量达20万立方米。港华储气库全力保供,并通过购买高价液化天然气以及争取上游合同外的增量来补充,至今额外补充气量达1400万立方米,确保了全区民用及工商业客户的正常用气不受影响。预计今年2月份供气相对平稳,但3月份存在约600万立方米的气量缺口,目前正组织合同外资源,全力保证全区民用及工商业客户的稳定用气。

老房拆除重建施工注意管位

金坛手机台网友提问,对于老房拆除重建的用户,施工时需要注意哪些事项?

常州金坛港华燃气有限公司回复:老房重建一般是城中村、私房区域,这类地方大多已通上管道天然气,老房拆除重

建施工规模小,不容易发现,具有隐蔽性;施工由居民自行找施工单位,时间随意具有不确定性。如居民对施工区域的燃气设施不了解,容易出现燃气管道被挖破的情况,包括建好的房子占压燃气管道。为保证

安全施工及防止后期造成违章占压,建议私房、别墅、自然村的市民,有任何涉及动土作业时,包括院内施工,一定要提前通知港华燃气,港华燃气将第一时间派专业人员上门,对管位进行定位交底。

城中村管道燃气安装正在推进中

金坛手机台网友提问,南戴村什么时候可以安装管道燃气?

常州金坛港华燃气有限公司回复:近年来南戴村一直有居民申请安装管道燃气,公司

也积极配合第一时间与客户取得了联系,由于安装条件并不成熟,缺乏实施主体导致一直未能安装。2021年1月初,由西城街道办牵头,对辖区内未配

套实施的燃气项目进行统一设计、统一报装、统一实施,目前已完成区域内未实施项目的统计工作,春节后针对具体项目进行对接、实施。

安全生产专项整治成效明显

金坛手机台网友提问,公司是如何加大安全生产专项整治的?

常州金坛港华燃气有限公司回复:2020年,在管网保护方面,全年累计巡线22万公里,对全区地下管线开展燃气管道及附属设施的全面自查,突出检查燃气管道隐蔽致灾隐患,通过专项管道隐患排查徒步排查,发现违章占压、标识类问题、阀门井问题等,针对查出的隐患立行立改,

隐患整改率达100%。在第三方施工管控方面,全年开具第三方施工交底单935份,施工监护1300余次。通过微信群等各种方式,获取第三方施工信息1097次,未发生高中压燃气管道遭第三方施工破坏事故,确保了管网安全运行、供气稳定。

在燃气供应场站专项排查整治方面,对所有场站进行全面检查,共发现问题点233处,已全部整改到位。在客户安全方面,排

查餐饮场所各类安全隐患31处,已全部完成整改,开展燃气泄漏报警专项督查工作,全区950多户餐饮用户已全部安装燃气泄漏安全保护装置,安装率达100%。全区直排式热水器、烟道式热水器已全部淘汰,发现400余处一级隐患已全部整改,本质安全得到有效提升。此外,公司还以多种形式提醒用户用气安全,对大型工商用户开展燃气安全专项培训,不断提高用户的安全意识。

抓牢一线员工安全防护工作

金坛手机台网友提问,公司对上门服务人员有什么要求?采取了哪些防疫措施?

常州金坛港华燃气有限公司回复:首先对于安检、抄表、安装维修等上门服务人员,公司要求他们非必要不离常,每天必须上报行程轨迹和健康状态;第二,作为优先接种的重点人群,公司为他们申请接种新冠疫苗,目前已完成第一次注

射,以此降低上门服务人员及客户的感染风险;第三,公司为他们配备了口罩、消毒液等必要的防护用品,并要求上门服务时必须佩戴口罩,与客户交流时保持距离。如果疫情呈扩散蔓延趋势的话,公司将充分利用信息化手段,比如通过网上营业厅自报表数、远程安检、热线指导维修等方式,减少与客户的接触。

居民用气实行阶梯计价

金坛手机台网友提问,他家常住人口是5人,公司有没有居民用气价格优惠政策?

常州金坛港华燃气有限公司回复:居民用天然气价格实行的是阶梯气价,按照政府文件的要求,按居民家庭平均3人/户计算,将每户用气量划分为三个阶段,气价按阶梯递增。经物价部门批准的价格,第一阶梯是每月25 m^3 以内的(全年300 m^3 以内),价格是2.72元/ m^3 ,第二阶梯每月不超过50 m^3 (全年用气量在600 m^3 以内),其中300 m^3 是2.72元/ m^3 ,300 m^3 以外的是3.26元/ m^3 ,第三阶梯是全年超过600 m^3 的部分,价格

为4.08元/ m^3 。
对于人口3人以上的家庭,常住人口每户每增加1人,每月各档阶梯气量基数分别增加8 m^3 ,如果是5人,第一阶梯可以从原来的25 m^3 /月增加到41 m^3 /月,全年享受第一阶梯气价的气量从300 m^3 增加到492 m^3 ,以此类推;如果人口增加,客户可凭户口簿原件、房产证到港华燃气客户服务中心办理申请,经工作人员上门确认后执行。

