

# 守住甬城“烟火气”

## 华润兴光燃气交上高分民生“答卷”

2023年是不平凡的一年,这一年中,华润兴光燃气公司认真贯彻落实市委市政府《宁波市实施营商环境优化提升“一号改革工程”行动方案》文件精神,践行落实“安全第一、用户至上”的企业宗旨,用心守护好甬城市民的“烟火气,助力优化营商环境,请看他们交上的这份民生“答卷”!

记者 边城雨 通讯员 严娜 文/摄

### 重点工程高效推进 互联互通提升应急保供能力

宁波镇海LPG&LNG应急气源合建站配套高压管线工程比原计划提前8个月实现全线贯通,节省造价成本约300万元,镇海区乃至全市的保障供应能力进一步提升。

北部环网工程(九龙湖-澥浦环网工程)全线贯通,实现了九龙湖与澥浦镇管网“互

互联互通”,提升了镇海区的保供能力。

加快推进“镇镇通”项目,全年完成江北区庄桥街道上邵村、镇海区澥浦镇十七房村(新建小区安置)等3个乡镇村民燃气接入7164户,额完成年度计划,送上期盼已久的“民生礼包”,幸福感进一步提升。

### 关注用户端安全 筑牢民生安全基石

全年完成居民用户安检45.32万户,安检成功率为91.6%,较去年同期增长4.6%。完成非居民用户安检5901户,实现100%全覆盖。

持续开展管道定检工作,共计检验完成燃气管道91.7公里,其中钢制管道32.5公里,PE管道59.2公里。

配合政府“胶改金”项目,全年免费更换金属软管16.5万户,金属软管覆盖率提升至82.49%。

积极开展老旧管网更新项目,完成陶然轩小区等53个老旧小区燃气管网更新,共计更新140.6公里,预计专项投入约1.3亿元。

全年持续推进“瓶改管”工程,完成通气174家,其中网红街区——宁大步街“瓶改管”项目整体签约90余家,向来自五湖四海的“吃货”们传递宁波

温度,“打卡”舒心,更安心。

燃气抢修处警2.7万余起,市级联动处警1237起,及时办结率100%。

全年在市级以上媒体发布安全用气等宣传信息45篇次,微信公众号宣传29期。

服务班组到企事业单位、小区、商业综合体、工商业用户等开展燃气安全宣传96次,发放安全手册10000余份。

为满足用户短视频观看需要,拍摄制作燃气安全宣传系列短视频,通过用户业主群、微信视频号、员工视频彩铃等途径进行传播并持续更新。

公司专门搭建用户端安全宣传短视频平台,陆续在家中的橱柜门内侧、智能阀控表、自闭阀上放置二维码,一物一码,方便用户扫码观看操作使用视频和安全用气宣传视频。

### 提速度、优服务 助力优化营商环境

严格执行我市用水、用气“1000+1111”服务模式,一日办结,即办即通。

联建结对,手拉手解决工业用户用气问题。如与霞浦物流园区工业社区签订联建结对协议,构建服务用户的“连心桥”。截至2023年12月底,园区内18家企业用上了天然气,一对一解决企业疑难问题20多个。

召开行风监督员座谈会,邀请行业主管部门相关人员、房产项目代表、大工业用户代表、商业用户代表等参与座谈,有问必答,有题即破。

提前介入,主动服务。提前对接政府相关部门、街道,走访用户等了解辖区内企业用气需求,提前铺设或预留管道,进一步完善市政燃气管网配套设施,减少后期时间和成本。



紧急抢修换下破损的橡胶软管。



▲ 顶着高温施工

▶ 高温下坚守的“燃气管家”



### 用心服务 用户满意度进一步提升

实现基本业务线上全覆盖,全年线上业务办理3.75万笔(不含线上缴费业务),较去年增加32.5%。

967266服务热线全年话务量达63.96万个,较去年增加14.06%。

全年派发用户需求工单60.03万个,较去年增加36.06%,及时完成率99.78%,办结率100%,用户回访满意率99.99%。

配合江北区政务办完成新增孔浦街道便民服务中心、洪塘街道便民服务中心、慈城镇便民服务中心3个“三窗合一”网点(水、电、气“一站式”办理)的工作,让老百姓享受“家门口”燃气服务的便利。

北仑营业厅改造升级,实现了外在环境提升和内在服务提质,为优化营商环境增添了新动力。

### “燃气管家”新模式 提升“一站式”服务体验

2023年3月推出“燃气管家”新模式,开展入户安检、隐患整治、燃气安全宣传等一站式专项工作。至2023年12月底,燃气管

家已覆盖宁波市六区,进驻368个小区,涉及104个社区、24个街道。其中,海曙区鼓楼街道等7个街道实现燃气管家全覆盖。

### 智能化迭代 燃气服务与民生安全“智慧”升级

上线微信营业厅数字人民币支付功能,成为宁波市首家实现数字币线上支付的城镇燃气企业,进一步丰富市民生活缴费渠道。

用户安检模块功能迭代升级,首次安检、常规安检和一站式临时安检都按照省平台统一要求进行标准化,安检内容更

加细化。

启动高压管道高位巡检预警平台建设,建成后将实现对重点管网实时监控与预警,全市的管网安全系数再升级。

提前布局网络信息安全,完成网络信息安全基础提升,全年完成5轮护网行动。

### 保障“两大盛会” 彰显国企担当

积极响应上级部门关于中国—中东欧博览会、亚运会燃气安全保供工作要求,该公司专门成立保供突击队,采取提前布局与筹备、气源保障、设备维护、安全宣传、应急演练等一系列有力措

施,全力保障“两大盛会”圆满完成,杭州第19届亚运会期间还承担了亚运火种盆保障的重要任务。公司收到了亚运会象山赛区工作领导小组办公室的感谢信,保供工作受到高度肯定。

百舸争流千帆竞,长风万里启新程。实干是实干者的通行证,越是任务艰巨、挑战严峻,越要继续奋斗、勇往直前。新的一年,华润兴光人将以更加奋发有为的精神状态推进各项工作,继续用心守护好甬城百姓的“烟火气”,为宁波“争一流、创样板、谱新篇”献出一份力!