

# 拧紧燃气“安全阀” 让幸福“升温”

日前,常州新奥燃气发展有限公司上线“政风热线”,该公司安全管理部主任薛杨、客户服务部主任王辉,就燃气安全管控、老旧小区管网改造、冬天使用燃气的安全注意事项等回答提问。



**问:** 燃气安全涉及千家万户,事关社会安全稳定。新奥燃气在安全管控方面做了哪些工作?

**答:** 新奥燃气高度重视安全生产工作,压紧压实各级岗位责任和安全生产责任,有效运行双重预防机制,持续开展隐患排查整治工作,有效提升应急抢险能力,深入开展燃气实际使用人的宣传教育培训工作,提升本质安全管理水平。

**企业落实主体责任、员工落实岗位责任。**公司围绕《企业落实安全生产主体责任重点事项清单》落实第一责任人责任、全员岗位责任、安全防控责任等5项20条责任,严格按照国务院发布的重大隐患判定标准及三年治本攻坚方案开展安全生产工作。每年安全投入费用不少于3000万元,高价购置5条燃气嗅探犬和1辆PPB级激光检测车,保障管线、设备安全稳定运营;老管网、老旧小区改造纳入“十四五”改造计划,承诺政府、兑现百姓,改造计划公示全社会。

**深入开展安全宣传教育培训。**与区应急局共建IN急红盟,围绕燃气安全监管、餐饮用

业安全用气、应急管理、安全生产管理知识、法律法规等主题,联合举办“大讲堂”活动,联合创作的公益歌曲《人人讲安全 个个会应急》入选应急管理部“百部优秀应急科普作品”。绘制用户端、设备端“110”幅燃气安全隐患漫画,通过26种宣传方式,全面提升百姓安全用气意识和员工隐患识别能力。创新培训模式,内部针对日常检查寻找“问题人”,点对点提升存在的不足;外部针对用户端燃气实际操作开展专项培训,切实有效提升燃气实际使用人的安全用气意识、安全规范操作以及突发情况下的应急处置能力。

**全面排查整治燃气安全隐患。**加大重点场所安全检查力度,缩短大排档、综合体、学校、医院、养老院、机关等人口密集场所安检频次,排查出的隐患列出清单、明确责任人和整改时间;全覆盖排查地下管线,对于占压、安全间距不足隐患做到动态清零;全面排查餐饮用

户,重点排查用气环境问题、燃气泄漏报警器隐患,对拒不整改的采取暂停供气措施,切实提升本质安全管理水平。

**不断提升应急风险处置能力。**编制全域应急地图,建立夜间辨识人员体系,划分责任片区,配置夜间应急辨识人员。如遇突发事件,辨识人员第一时间赶赴现场进行风险辨识和应急处置,进一步提升应急风险处置能力,兑现了城区20分钟、外围30分钟的承诺,及时处置率达到100%。

**智慧运营平台实现数智警示。**智能运营中心利用数智化平台有效监管各种工作流程、关键工序、工作质量,平台跟踪闭环处置,促进工作质量提升,有效提升了本质安全管理水平。通过AI识别第一时间发现异常,派遣就近人员第一时间处置,实现“人防+物防+技防”,进一步提升安全运营管理数智化水平,切实做到“隐患看得见,风险知重点,问题处置有人管”。

**问:** 冬天使用天然气时,有哪些安全注意事项?

**答:** 冬季天气寒冷,不少居民客户都喜欢密闭门窗,借此机会,提醒市民注意冬季安全用气。

冬季长时间使用燃气,易使室内氧气不足,应及时打开门窗进行通风,尤其是使用燃气热水器的用户一定要保持用气场所通风良好,防止窒息、一氧化碳意外中毒;冬季请注意热水器防冻,

用毕关进水阀、关燃气阀、排空热水器里余水,采暖炉请务必保持保温状态运行;用气时不要随意离开,切记“人走火熄”,避免使用燃气时因无人看管,汤水溢出或风吹等意外原因使火焰熄灭,造成燃气大量泄漏而发生事故;用完燃气后,要做到“两关一开”,即关闭厨房门、关闭灶前阀、开启厨房窗户。

**问:** 管道燃气涉及千家万户,在服务方面,新奥燃气采取什么新的措施更好地服务百姓?

**答:** 新奥燃气秉承“让您满意是新奥人的追求”的服务理念,致力于为客户提供“全方位、全流程、一站式、个性化”服务。公司设立了5个服务中心,11个网格,实行网格化管理,缩短服务半径、提升服务效率;通过一体化过户、24小时服务热线95158、网上营业厅、微信公众号、e城e家平台等一系列立体化、多样化的服务渠道,满足客户个性化需求,最大限度地提高了客户体验度;为老年人、残疾人家庭提供上门充值服务和安全检查服务,定期组织老年人居家安全培训与检查;实施工商户分级管理,对不同级别用户实行有针对性和个性化的服务,积极响应用户需求,为重点客户提供全方位优质服务,提高客户满意度。

新奥95158网上营业厅开通了线上缴费、缴费记录查询、电子账单查询、居民电子发票申请、自助抄表、自助开户、线上下单、安检报告、整改隐患上传等功能,让用户足不出户就能享受新奥

燃气一站式服务。同时,还打通了善付通线上缴费渠道。非居民用户改造成物联网表后,虽然开通了微信和支付宝网上充值的渠道,但对于大的工业用户来说,付款都是采用公对公转账,转账后还需要带汇款到营业厅进行入账操作,增加用户的路途时间,基于用户的这一痛点,新奥燃气通过善付通业务打通用户公对公转账的渠道,通过善付通公对公转账后,直接传输到表端,不需要再去营业厅充值,节省了用户的时间,提升了效率。

此外,新奥燃气与江河港水务(常州)有限公司联合推出“水气合窗”一体化服务新举措。目前,武进区各水、气营业厅共设“水气合窗”便民服务窗口多达20个,通过数据共享、资源共享,将水、气报装、缴费、维修等业务实行一窗办理联动模式,实现让“数据多跑路,群众少跑腿”,达成“电子材料共享互认、优化业务流程、精简申请材料、服务高效便捷”的联办机制。

**问:** 老旧小区改造是新奥燃气近几年来开展的一项重点工作,也是为民办实事工程,请介绍一下今年老旧小区改造工程的实施情况。

**答:** 2022年,根据国家发展改革委、住房和城乡建设部《城市燃气管道老化评估工作指南》以及江苏省住房和城乡建设厅《城市燃气管道老化更新改造实施方案(2022—2025年)》相关要求,新奥燃气在全面排查、摸清老旧小区管网设施隐患的基础上,制定了我区老旧小区改造3年行动计划,重点消除立管隐患,保障管网安全。

2024年,新奥燃气完成老旧小区改造30个,涉及居民15572户。老旧小区天然气管道改造,因为涉及到小区内开挖、高空作业等,会给小区居民带来一定影响,物业控制要求高,协调难度大,容易引发矛盾纠纷



纷,公司城区网格都积极配合设计、施工单位参与前期的现场踏勘,与物业、社区的对接协调,提前张贴公示牌,施工时严格按照安全文明施工要求,尽量减少施

工扰民的情况。严把材料关,施工质量关,严把验收环节,确保改造过的小区无隐患,每个月都通报完成进度,发现问题及时调整方案,保证改造进度。



常州新奥燃气发展有限公司  
Changzhou ENN Co., Ltd.

## 燃气安全小知识



天然气使用完毕后,要做好“两关一开”:关闭厨房门、关闭灶前阀、开启厨房窗户,长期不使用要关闭燃气总阀或拨打95158服务热线由专人上门进行停用封堵。