

心系民生 燃气安全进万家

绵阳燃气集团天然气分公司优质服务理念深入人心

“您好，我们是绵阳燃气集团天然气分公司的工作人员，这是天然气安全使用常识，您可以看一下。”12月21日10时，绵阳燃气集团天然气分公司的工作人员在涪城区双汇家属区开展了天然气安全知识宣传活动。与此同时，还为居民们免费发放了画册、挂历、作业本等各式各样印着安全用气知识的小礼物。

绵阳燃气集团承担着绵阳城区46余万户居民天然气和8000余户工业、商业用气供给，是绵阳建设国家科技城的主要工业要素保障企业。始终本着“诚信、节约、高效、安全”的发展原则，用创先争优的生动实践，实现了企业健康发展、保障供气安全、提升服务质量，提高用户认同度和满意度，并取得了明显实效。

今年以来，绵阳燃气集团天然气分公司开展燃气安全服务系列活动，努力构建社会、企业、客户的供气安全格局。



工作人员向居民讲解天然气知识

□李斌 尹春/文 陈冬冬/图

全面宣传 提高居民用气安全意识

天然气普及工程，是一项重大民生工程，也是一项生态环保工程。随着城市建设越来越完善，天然气用户日益普及，这对燃气企业的用户服务工作也提出了更高的要求。今年以来，绵阳燃气集团天然气分公司采取多种措施提高服务质量。

进社区

为住户写一封安全信

发放宣传画册、挂历；入户检查、免费更换天然气软管；张贴天然气安全常识壁画……12月21日上午，绵阳燃气集团天然气分公司的宣传队来到双汇家属区，为出租房屋主及住户讲解用气安全知识，并发放画册、挂历、作业本等各式各样小礼物。

从这些宣传资料中，笔者看到一封特别的信。“尊敬的出租房屋主及住户：根据燃气行业事故统计，出租房屋系燃气使用事故高发区，我司发现，我市出租房屋存在诸多安全隐患，主要表现在……”这是绵阳市燃气集团天然气分公司特意给出租房屋主以及住户的一封信。

在信中，详细介绍了出租房屋用气存在的安全隐患和如何避免这些安全隐患的方法，还介绍了城区各网点的详情，内容十分详尽。“由于双汇家属区的出租户数较多，公司希望通过这些宣传方式，告诉租户和业主如何规避安全隐患。”绵阳燃气集团天然气分公司涪城客服中心主任何海晏介绍，现在很多老旧小区，大部分都用于出租。不少人对于燃气安全的意识相对淡薄。所以，今年冬天，专门针对出租房屋进行了宣传。

“燃气用完后，是先关灶上的开关，还是先关立管上的阀门呢？到底怎么做才是最合理的？”双汇家属区的李大爷现场咨询工作人员。“最好先关灶具后再关阀门，因为如果关阀门而忘了关灶具，很容易发生燃气泄漏。但要切记一点，就是一定要养成晚上睡觉前再检查阀门是否关闭的好习惯。”听完工作人员耐心地解答，李大爷频频点头。

现场，还有不少住户前来咨询，他们纷纷表示，在生活中，会更加重视燃气安全。“以前没觉得燃气存在什么安全隐患，听到工作人员介绍后，才发现原来很多小细节都会造成大隐患。”出租房屋户王女士说道，以后在生活中会更加小心，安全用气。

进校园

用气安全从娃娃抓起

“大家知道天然气是什么吗？如果发现天然气泄露，应该怎样拨打什么电话？”……12月22日上午9时，绵阳燃气集团天然气分公司“安全用气进校园”系列活动走进了中科创教富乐山幼儿园，为使孩子们尽早提升安全意识，普及燃气安全使用常识和技能，工作人员通过生动演示、游戏互动等方式，为孩子们带来一堂生动有趣的燃气安全知识普及课。

同时，为了让孩子们更容易理解用

气安全知识，工作人员专门制作了生动有趣的PPT，通过现场道具实物操作、实际案例讲解、播放燃气安全动画短片等形式，手把手让孩子们了解天然气的发展史，燃气使用的“五准五不准”等用气安全小常识，还现场演示了如何逃生自救。深入浅出地给孩子们介绍了如何正确使用燃气设施、燃气使用注意事项、发现燃气隐患的处理方法等基本用气常识。

课堂上，工作人员与孩子们还进行了互动问答环节。“如果发现天然气泄漏，可以在厨房拨打报警电话吗？”孩子们举着手争着回答：“不能在漏气的地方打电话，因为会产生火花，必须要在外面打电话。”

“孩子们通过培训了解了安全使用燃气的有关知识，这样他们独自在家或遇到相应情况时就能避免发生意外，这次培训很有意义。”班主任李思典表示。

活动最后，工作人员还向孩子们发放了燃气安全宣传资料，让他们当好小小燃气安全员，将所学到的知识带回家中，向家长宣传安全用气知识，并让家长对家中的燃气设备进行自检，预防家庭燃气意外事故发生。

进乡镇

增强大家的危险意识

“能给我一份燃气安全宣传资料吗？”12月22日上午，在游仙区新桥镇上，绵阳燃气集团天然气分公司的宣传展台特别引人注目，不少村民驻足在“燃气安全知识展板”前仔细观看，还有不少村民排队领取安全用气资料和用气环保袋。身着统一工作服、挂着工作牌的绵阳燃气集团天然气分公司的宣传人员微笑着忙碌的接待着来展台咨询的每一位村民。

当天，宣传人员到游仙区新桥镇，进行了燃气安全知识宣传活动，在现场悬挂了燃气安全宣传条幅，宣传人员发放燃气安全宣传材料，并提供现场咨询解答服务，指导村民正确使用管道天然气的方法和步骤，向村民们重点介绍了对燃气器具的构造、报废年限、使用注意事项等，而且还详细讲解了多种不规范用气现象的危害及整改方法，为村民作了全面的安全用气指导。

“乡镇用户，主要是安全知识薄弱，我们主要是进行安全知识宣传，同时，讲解燃气器具的安全使用。”绵阳燃气集团天然气分公司游仙区客服中心主任唐扬蓬介绍，通过这样的活动，使用户了解如何判断天然气是否泄漏和燃气泄漏后正确的处置方法，增强了广大用户的危险意识和应急处置能力。

不仅如此，绵阳燃气集团天然气分公司游仙区客服中心还通过广播的形式，在部分乡镇进行燃气安全知识宣传。

一系列燃气安全宣传活动的开展，得到了村民们的欢迎和认可，增强了其安全使用燃气的意识，保障了家庭用气的安全，营造了良好的安全宣传氛围。唐扬蓬表示，将继续大力推广安全用气知识，通过各种形式的宣传使安全工作者家喻户晓、深入人心，确保村民安全用气零事故。



抄表员正在为用户讲解用气安全知识



居民领取用气环保袋



工作人员为用户讲解在自主机上缴费



居民领取安全用气环保袋



客服服务中心工作人员正在接热线

全心服务 以客户需求为己任“温暖千万家”

企业之道在于诚信，服务之道在于用心。绵阳燃气集团天然气分公司遵循“服务人民、奉献社会”的企业经营宗旨，坚持“以人为本、安全第一、服务至上”的经营理念。他们以“燃气人”特有的责任意识和服务意识，在工作中一丝不苟、兢兢业业，以确保用户安全为己任，以热情周到的亲情服务为宗旨，为用户提供优质服务。

促安全

“燃气人”做好用户安全后盾

一个小区几百、上千户业主，敲开一家家的房门，就是打破了一个个安全隐患。冬季用气高峰，绵阳燃气集团天然气分公司的工作人员如战士一般走乡入户，对管辖范围内的居民用户室内管道设施和燃气设备是否腐蚀、漏气等问题和违章用气现象进行了认真检查，为每一位群众做好安全后盾。

“胡大妈，我是燃气公司的小熊，过来为您检查家里燃气管道。”入冬后，工作人员熊潇和同事们马不停蹄，对自己辖区内的住户挨户上门检查安全隐患。在双汇家属区的胡大妈家，熊潇和工作人员在厨房里认真检查软管接头处、热水器连接软管，发现胡大妈家燃气管道超长、软管超时使用，都存在隐患。

“大妈，燃气管道不能超过2米，使用时间也不能超过2年，你这个管子不仅有点长，时间又久了，需要更换。”熊潇为胡大妈耐心讲解，不仅如此，熊潇还发现胡大妈家的热水器排烟管不是强排式烟管，无法将废气直接排到室外，而且还有一根燃气管是用套管的方式沿墙角固定到天花板上。“如果一旦发生燃气泄露，由于天然气密度比空气小，住户可能根本就闻不到飘在上方的天然气，这个时候如果有火星就非常危险了。”随后，熊潇帮胡大妈换上了新的软管。

办实事

抄燃气表更“抄”民心

抄表员对于很多不了解的人来说，就是简单的抄完燃气表走人。其实不是的，绵阳燃气集团天然气分公司的每一位抄表员都是集抄表、宣传、联络、咨询和巡检五大职能于一身。每位抄表员负责一个片区，他们亦担任该片区用气“管家”，为用户提供所有涉及用气的服务。用户反映的用气难题，反映给抄表员就相当于反映给绵阳燃气集团。

“小陈，今天又来抄表啊！”吴阿姨，今天不抄表，来上门给你们做安全检查！”陈玉萍做抄表员已有15年，一直负责双

汇家属区。这里的住户都认识她，看到陈玉萍和身上的这身亮橘色工作服，住户心里就像看到了安全用气的保障。

“工作主要包括对自己的区域住户用气量进行抄录、催费，定期安全检查、对存在的户内燃气安全隐患进行督促整改、解答客户提出的其他问题。”陈玉萍介绍，进入了冬季用气安全保障期，她要比平时忙一些。“冬季用气是事故多发期，我们每年会进行一次专门的检查，帮助住户杜绝安全隐患。”

“管道长度超过2米或者用了2年以上，都存在安全隐患，需要及时更换。”在住户杜阿姨家，由于管道老化严重，工作人员进行了免费更换。

“这个姑娘很好，做事很认真。”双汇家属区吴阿姨说，因为陈玉萍定期会来帮她们检查，遇到白天抄表的时候家里没人的，她晚上还要再来。工作的这15年来，不少用户都把她当作朋友。“用心对待用户，自然就会受到用户的尊重，安全工作就更容易走入每个人的心中。”陈玉萍说。

解难题

客服人员24小时为用户解答

“中午做饭的时候，感觉气压有点小，是什么问题呢？”“用热水的时候，闻到气味，感觉有点漏气，能不能派人来检查一下？”……为了更好地服务用户，绵阳燃气集团天然气分公司在2008年成立了12319便民热线，为用户提供咨询、调度抢修、投诉、用户求助等服务。

笔者了解到，接线员每天平均接线400个左右。今年11月以来，接线量逐渐上升，高峰期一天接线量在600个左右。

李晶晶在客服服务中心工作了10年，她平时工作主要是在客户服务中心接听热线。遇到咨询的用户多时，她时常忙得连喝水都顾不上，还要在电话中耐心给用户解释。“接听每个电话时，我们都要力争在最短的时间内了解用户的诉求，根据不同情况，提供最佳的解决方案，这就要求我们对供气的相关知识很熟悉。”李晶晶说，为了更完善的做好客服工作，她经常利用休息时间整理用户咨询内容，争取在最短时间答复用户。“服务是从每一个细节中体现的，我们只有真诚的服务才能赢得用户的满意。”

做好让用户满意，就是“燃气人”的追求，正是因为这种平凡的精神，使每个“燃气人”都有一种使命，就是服务好千家万户用上安全气！

据统计，今年绵阳燃气集团天然气分公司的12319服务热线累计受理并办结市民来电10多万件，结案率99.98%。做到了件件得落实，事事有回音。



工作人员及幼儿园老师正在为孩子们讲解天然气知识