

做政府放心 客户满意 社会认同的能源服务企业

能源

ENERGY

湖南日报专刊部 主办

协办单位：中石化湖南石油分公司 长沙新奥燃气有限公司
主 编：杨跃伟 戴安宁 责任编辑：夏杰 王珊
联系电话：13187023478 电子邮箱：hnrbrzk@163.com

——解读长沙新奥燃气发展之道

徐勇 夏杰 王珊 龙婷



蔚为壮观的天然气管球罐

无论是在烈日炎炎的酷暑，还是在寒风凛冽的冬日，我们都可以看到某能源企业工人忙碌的身影；无论是整洁明亮大厅里细致周到的服务，还是电话里亲切便捷的回话，我们都可以感受到某能源企业对社会一颗真诚的心。

2009年7月，我们走近了它。我们发现，它的实力，尚未显露，却已在中国能源企业中异军突起；它的业绩，鲜为人知，却已在三湘大地结下改善生活、美化环境的累累硕果；它的服务，不能称之成熟，却在快速发展中奋力追赶社会进步的步伐。

这，就是长沙新奥燃气有限公司。

英国《卫报》曾发表过一句评论：“19世纪，英国教会世界如何生产；20世纪，美国教会世界如何消费；如果中国要引领21世纪，就必须教会世界如何可持续发展。”2007年12月底，当我省长株潭城市群接过国家级资源节约型、环境友好型社会综合配套改革实验区的闪亮牌匾，一场为世界探路的“造城实验”就此拉开。“两型社会”，其基本要义就是改变高消耗、高污染、低效率的发展方式，形成环境友好的生产方式和消费模式。它的核心是科学发展，路径是新型工业化、新型城市化。“节能减排，是推动‘两型社会’建设的重要战略支撑，而天然气作为清洁能源，更为‘两型’建设提供充足燃料，我们推动着长沙天然气利用工程建设，也是我们助推两型社会发展的一个美好心愿”，长沙新奥燃气有限公司董事长李建国说。

政府放心

“我们可以自豪的说，我们通过努力，让政府放心了，让市民放心了！”

长沙新奥燃气成立六年来，一直致力于推动着长沙市天然气利用工程建设。截至去年底，长沙市已完成天然气高压管网建设70公里，中低压管网建设1500余公里，天然气管道穿越了浏阳河、湘江、靳江河、龙王港、圭塘河，天然气管网已经覆盖了长沙市主城区、河西新城、星马新城及捞霞、高星、含浦、暮云等区域，规划行政区域内管网覆盖率达到85%，由此长沙已经真正进入了天然气时代。

近六年时间，长沙新奥燃气完成了一个门站、三个高中压调压站、四个LNG储配站、一个天然气储配站及5200多个调压设施建设，形成了日供气210多万方的供气能力，这些让长沙市成为两湖（湖南、湖北）地区储气调峰能力最强的城市。

全力推动长沙市天然气市场发展更是长沙新奥燃气惠民责任的体现，把清洁、安全、经济、高效的能源带给市民，是长沙新奥一直追求的目标。2003年公司成立时总用户数为6万户，2008年公司的总用户达到了46万户，每年以8万户的速度递增；2003年工商用户的规模为200多家，2008年工商用户的规模发展到1000多家；2003年公司供气量仅为3400万方人工煤气，约1360万方天然气，到2008年公司供气量扩大到了2.64亿方天然气，最大日供气量达到164万方，每年新增气量规模达30万方。而为了更好地服务于长沙两型社会建设和创建“人民满意城市”，长沙新奥人履行社会责任，主动接受社会监督，他们有保障千家万户安全顺畅用气的优秀客服维修团队：蓝焰维修队，有热情认真的24小时服务热线：95158……长沙新奥可以自豪地说，通过自己努力，让政府放心了，让市民放心了！

在这六年时间里，公司每年的投资额均在2亿元左右，截止2008年底，总投资额达到10.9亿元人民币，2009年公司将继续扩大投资。

他们蓬勃发展，新奥人永远以“创新清洁能源，改善生存环境，提高生活品质”为使命，他们将不负众望。

用户满意

“我们工作的核心是服务”

追踪中国世界级企业的发展脉络，成功之道总离不开三个关键词：实力、责任、服务。从海尔总裁张瑞敏砸冰箱，到湖南中烟为10盒瑕疵烟耽误600万元香烟产量，无不证明卓越的服务是成就优秀品牌的关键。

在长沙、在株洲、在湘潭、在全国70多个城市，新奥燃气的先进服务理念感染着一代新奥人。“公用事业企业的本质是社会服务的提供者，我们工作的核心是服务，我们工作的目标是让客户满意、让政府放心的卓越服务”这是总经理韩继深常对员工说的一句话。

自长沙新奥燃气有限公司成立以来，一直致力于提高自身的服务能力和服务水平。从“六个一”服务标准到361“服务多一点、满意多一点”服务理念的提出，从高效的天然气置换到抗冰救灾工作成为同行业中的典范，从国际先进的HSE管理体系的引进到信息化ERP、CCS（客户关怀体系）的实施，从蓝焰服务品牌的打造到服务品质升级……无不展现出长沙新奥人对卓越服务的不懈追求。

但是，由于长沙天然气需求增长迅猛，

工程建设工作量大，近年来公司在用户服务管理上仍然出现了“服务滞后”的现象：用户对燃气报装流程和燃气管道安装要求不了解；打电话报修的时间段十分集中，服务热线95158电话接听率不高……对于这些问题，市公用事业管理局、长沙新奥董事会、经营班子高度重视：“我们从不避讳谈服务的缺陷。只有正视缺陷，并改进缺陷，才能完善服务。”

今年初，长沙新奥燃气有限公司召开了服务能力提升的动员大会，确定了将09年定为“服务提升年”的战略方针，着力推动公用事业企业的服务转型。针对08年服务方面存在的主要问题，他们制定了系统的服务体系建设方案，方案中特别针对工程按期履约率提升、客户安全服务、提升一线员工服务能力、提高服务热线接听率等8大核心问题分别立项，明确了项目负责人，制定了项目方案。

在具体措施上，长沙新奥推行了一站式服务，增加常规营业厅的服务功能。目前用户只要在营业厅办理交费手续，就可以完成从开户报装到工程设计再到开通点火的所有程序，比之前办理开通手续节省了8道环节，近半个月时间。为了让缴费更方便，公司在以前7个营业厅的基础上，新增了9个缴费网点。据了解，年底前，还将在超市等地新增49个缴费网点，满足用户需求。为了落实服务，长沙新奥聘请了100位社会服务监督员，设立了企业内部专门的服务监督机构，成立了专门的投诉处理中心，加强监督投诉管理。

“做最受人尊敬的能源服务企业，首先要做值得尊敬的企业，做具有高度社会责任感的的企业，做政府放心、客户满意的企业。”长沙新奥如此解读企业发展目标。

环境改善

“责任就是第一使命”

在这个耗能巨大而又力求可持续发展的社会，天然气作为一种优质、清洁、使用方便的高效能源和化工原料深受青睐。自20世纪中期以来，它备受世界各国青睐，开发利用快速增长，目前，全世界天然气在一次能源消费中的比重已达23%。据有关专家介绍，按相等热值算，燃用天然气排放的颗粒物只有燃煤的1/616、二氧化硫只有燃煤的1/120、一氧化碳只有燃煤的1/132、二氧化碳不足燃煤的2/3，属零排放清洁能源。

2005年5月30日，在长沙市星沙开发区望仙路的长沙计量站，锣鼓声声，彩旗飘扬。随着以天然气为燃料的火炬“轰”地一声

熊熊燃起，川气成功入湘。天然气入湘以来，长沙市空气质量得到了显著的改观，长沙每年因使用天然气而减少粉尘排放1098.8吨，减少二氧化硫排放7779.6吨、烟尘排放2700吨、废渣排放2.6万吨。据长沙市环保局的环境监测报告，通过天然气利用工程建设，2008年长沙的空气质量创20年来最好水平。

当时，人们对这个“外来”能源种类并没有太多的认识，三城天然气用户数基本为零，大部分地域没有可用的管网覆盖，留给新公司的只有几百公里的老管网和一些旧设备，发展天然气的硬件环境差。但是，长沙新奥人的思路很明确：“政府给予我们经营权是信任、是鼓励。不管投资多少，一定要把长株潭天然气事业尽快发展起来。责任就是第一使命。”

进湘的新奥，从2003年到2008年短短6年时间，它已在长株潭地区累计投入21亿元，铺设管网2300公里，实现长株潭区域城区约70%管网覆盖率，60%气化率。新奥管网以长、株、潭三城市中心为焦点迅速发散，建立了遍布城市群的“品”字型密集网络。

长沙新奥天然气覆盖率的不断提升，除了说明长沙新奥的不断前进，也间接表现了其对长沙环境的显著贡献。自推行油改气、煤改气工程后，天然气用量比原来增长十几倍，从原来每年4000万立方米人工煤气，发展到今年的约3亿立方米天然气。一串串鲜红耀眼的数字，映衬出天然气发展的步伐，愈来愈多的人们用上了清洁方便的“自来气”，愈来愈多的企业开始认识到新能源天然气的好处。

星城，因为长沙新奥，天变得愈来愈蓝，水变得愈来愈清，生活变得愈来愈幸福了。

社会认同

“长沙新奥人早已未雨绸缪，积极准备”

日日夜夜的坚守换来长株潭天然气的大发展，长沙新奥的承诺也逐步实现。然而，随着“两型社会”政策的出台，长株潭一体化建设的实施和大河西先导区的开发，经济建设加速发展，城市规模不断扩大，对天然气的供应来说又是一个艰巨挑战。

省燃气协会理事长邹植牟去年曾预计，今年我省计划气量缺口达3亿立方米，其中长株潭缺口达1.85亿立方米。2008年初冰灾时期能源紧张仍让人心有余悸，计划气量的缺口会不会在紧急关头影响人们的正常生活？如何确保充沛的气源？如何做好三城应急工作？

对此，长沙新奥人早已做好了准备。

在尽量争取气源的基础上，去年底，新奥燃气提出了一份《长株潭区域天然气一体化方案》，希望借助三城联动促成能源利用效能

能源小知识

常规家用燃气设备使用注意事项

天然气灶具使用特别提示

- 1、灶具使用时，人员不要远离，避免火焰意外熄灭造成漏气。
- 2、每次点火时要确认点火成功，避免未着火，只冒气。
- 3、火焰调小时要检查火焰是否熄灭，火焰过小时要避免被风吹灭发生漏气。
- 4、注意定期用肥皂水检查燃气设备、设施接口部位，观察是否有燃气泄露。
- 5、灶具使用完毕后要关闭气阀出口阀门。
- 6、不要在灶具的托盘上覆盖铝铂，以免盖住燃烧器造成回火。
- 7、灶台上禁止存放易燃物，避免灶具使用时受高温引燃。
- 8、灶具下面严禁铺报纸等易燃物。
- 9、灶具打火不灵时要及时拨打相关报修电话，严禁用其他火种引燃。
- 10、连接燃气具的胶管两头均应用管卡固定，胶管定期更换。
- 11、使用灶具前，请您仔细阅读产品说明书，掌握正确使用方法。

本版图片由谷一均拍摄



宽敞明亮的营业厅



纵横交错的中高压管网