



港华燃气“泉心火焰”服务品牌正式亮相。

凝心聚力促发展 保障民生再出发

——济南港华坚持党建引领2019年工作实现新突破

□生活日报记者 于洋 王玉振

2019年是济南港华燃气有限公司合资成立15周年,作为国有控股内地和香港合资企业,济南港华燃气始终将党的领导融入企业发展各环节,不断释放出强大的内生动力,按照“求开拓、谋创新、树品牌”的工作思路,兼容本土优势,并收外来菁华,凝聚成企业发展进步的不竭动力,济南港华燃气坚持“气质好·天更蓝”的企业使命,努力践行“更短客户距离 更优解决方案”的服务理念,创新发展、融合共赢,未来,济南港华燃气将积极主动向国内最具服务力的一流清洁能源运营商转型,以“实干者·心气不熄”的精神为泉城贡献更多清洁能源和强大动能。



平原地区今年首个冬季清洁取暖村居整村通气点火成功。

党建引领企业改革发展方向 引领效应日益凸显

济南港华燃气加强党委核心领导作用,坚持党建七个引领,为济南港华燃气共创最具服务力的一流清洁能源运营商保驾护航,推动济南港华燃气各项工作走在前列:坚持党建引领企业发展和实现企业经营决策前移把关,引领企业服务水平和盈利能力的提升,引领企业文化建设,引领宣传与品牌建设,引领基层党支部、党小组建设,引领模范的选拔培养,引领党员领导干部和职工队伍工作作风持续改善。努力打造党建引领下的以“党小组+班组”为载体的特色党建品牌“双组工程”,推动党建工作与企业发展相融互促,进一步提升公司运营能力和服务能力。济南港华燃气内部40个“党小组”与“班组”结对组成“党小组+班组”的工作组,确保基层党组织建设和企业生产运营工作紧密结合,充分激发基层党组织的战斗力和牵引力。济南港华燃气各党支部与所服务辖区内的13个街道办携手开展“双组”工程党建共建活动,以“济南港华党小组+办事处工作组”为载体,以客户需求为导向,开展燃气服务安全宣传“五进”社区活动,走进百余小区免费为市民赠送5000套专用燃气胶管和管卡,向13个街道办事处赠送2000余套燃气自闭阀,近距离推动燃气服务向基层延伸、向民生落地。

加快推进燃气管网设施建设 提高气源保障能力

随着泉城东拓北跨步伐加快以及公司燃气市场和客户的不断发展,为保障冬季济南市城市管输燃气安全平稳供气,2019年投资近6亿元建设高压、次高压和中压管线,目前建成高中低压燃气管网总长度近5000公里,其中,今年新建高中低压燃气管网492公里,均超额完成年度目标任务。董家LNG储气调峰站正式投产运营,其日气化能力达20万立方米,气化后直接输入市政中压管网,为全市燃气保供和“气代煤”清洁取暖燃气安全供应提供有力保障,它的成功运行将让泉城东拓北跨“底气”更足!

打赢气代煤冬季清洁取暖攻坚战 守护泉城蓝天白云

冬季清洁取暖工作,是重大的民生工程、民心工程。济南港华燃气按照市委市政府安排部署,承担了134个村(居)、近4万户的清洁取暖工作,在济南港华燃气主要领导的亲自指挥调度下,成立了济南港华燃气清洁取暖工作领导小组和办公室,全力推进清洁取暖工程。在工程实施中,济南港华燃气清洁取暖办公室会同各片区统筹协调,特别是在工程进入攻坚期时,将指挥部前移至各镇村施工现场,实行每日调度。经过两个多月的顽强奋战,攻坚克难,济南港华燃气按期

完成134个村(居)、近4万户的清洁取暖工作,为百姓温暖过冬和守护泉城蓝天白云作出了贡献。

市场拓展速度加快

综合能源利用项目实现跨越发展

在新的市场环境,济南港华燃气开拓发展,积极进取,市场呈高速发展态势,民用客户总数达到90万户,工商客户总数5000余户,供气区域辐射历下、市中、天桥、历城、高新、济阳及新旧动能转换区超过1000平方公里的地区。同时致力于发展能源综合项目,实现向能源综合服务转型。投入运营汉峪A8地块综合楼冷热联供能源综合利用项目,签署合作孙村产业园项目,开发高新北区汉格斯特辐射采暖项目,实现向能源综合服务转型。同时深度挖掘燃气集中供暖市场,唐王卫生院供暖、泉城路派出所供暖运营项目落地见效。

持续优化营商环境

日益提升管理和服务效能

济南港华全面落地“一次办成 一次办好”理念,持续优化营商环境。推进公司所有流程由单纯的管理机构向“服务+管理”的新型组织关系转型。将“受理报装申请”、“占掘手续审批”、“挂表通气”三个环节缩短确定为2.625个工作日。燃气报装开通实现“四同时”、“三个一”,其中“四同时”即“同时受理、同时签约、同时设计、同时施工”;“三个一”即“一次进场、一次施工、一次通气”。济南市政务服务中心的燃气报装业务窗口实现同时缴纳工程费和配套费,缩短了客户办理时间,并取消客户“燃气过户费用”。济南港华燃气持续推进“瓶改管行动”百日攻坚战活动和小微工商项目优惠报装活动,消除工商户安全隐患。积极推进“智慧燃气”信息平台建设,投资近千万元,建成全新的客户服务智慧平台,实现了全业务“全网办、全程办、一键通达”。

细化客户服务举措,打通“最后一公里”。打造“365天自助便民充值服务”新举措,打造15分钟生活圈,在海尔绿城全运村、名士豪庭等IC卡表集中的小区增设安装自助充值机,以方便IC卡表客户充值。开通网上“总经理信箱”,直面问题倾听民意。进一步拓展客户诉求渠道,老百姓所思所想所盼可通过“总经理信箱”直达总经理。

持续强化企业文化建设

全面推广服务品牌

先进理念指导服务创新和管理提升,济南港华燃气着力建设党建引领和战略规划指导下的“三齐”企业文化,打

造“泉心火焰”服务品牌,构建了以“齐·心·齐力·齐享”为核心价值观的企业文化,树立了“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”的企业愿景。将企业文化内化于心、外化于行,以“更短客户距离 更优解决方案”的服务理念展现济南港华燃气独具特色的品牌形象,为济南港华燃气战略规划的实施提供了有力的支撑,使“实干者·心气不熄”的企业精神切实落实到为广大客户的服务承诺和服务行为上。

落实落地双重预防体系

多渠道全方位宣传安全用气

济南港华燃气持续强化“安全=责任心+责任制+基本功”的理念,为消除安全隐患,投资3000余万元完成内腐蚀管道改造9.94公里,消除区域内违章占压125处,保障燃气管网安全运行。

结合安全生产月、冬运保供等特殊时间节点,多渠道宣传燃气安全知识。制作播放燃气安全动画、短视频等在电视和电台、公交车移动电视、龙奥大厦图片机等进行宣传,普及了燃气使用常识,提高百姓燃气安全意识,减少燃气安全事故,进一步保障人民群众生命财产安全。

扩充24小时呼叫中心线路

提高客户接通率和满意度

为深化“一线牵心、一呼即应、一诺必行”的24小时呼叫中心服务,扩充升级968111服务线路数量,增幅达33%。扩充自助语音咨询服务功能,方便客户了解燃气供应情况和查询相关业务,客户通过自助语音导航可方便快捷地查询燃气费用使用情况等信息。“968111”热线将继续秉持“更短客户距离,更优解决方案”的服务理念,不断完善服务机制,创新服务方式,提高服务效能。

面向未来

聚焦能源综合服务企业

2020年,济南港华燃气将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导,对标对表市委、市政府“1+495”工作体系,在城投集团党委的坚强领导下,以公司战略规划全面实施为主线,精于心、敏于行,提升境界、干事创业,推进党风廉政建设、市场拓展、重点工程建设、企业文化建设及信息化建设等重点工作,将济南港华的燃气事业推向纵深,着力打造新时代下更有实力、更富活力、更具魄力的济南港华燃气,实现济南港华燃气的“二次飞跃”和城投集团的城市建设及产业发展,为建设“大强美富通”现代化国际大都市作出新的更大贡献!