

多措并举严把安全“关卡” “闭环管理”不留隐患“死角” 港华燃气:守护万家“烟火” 确保安“燃”无恙



编者按:

燃气安全事关千家万户。在这片燃气安全版图中,宜兴港华燃气有限公司(以下简称“港华燃气”)始终严格贯彻落实上级部署要求,把燃气安全作为企业发展的首要目标,无论在重要时间节点,还是在日常,都坚持将安全用气化于行、多措并举查隐患,真正做到全方位、全过程、全覆盖绷紧燃气“安全弦”,拧紧责任“安全阀”。

积跬步,至千里;积小流,成江海。这些年来,跨越无数个晨昏,从入户立管到安装具有自闭功能的专用阀、金属包软管,从“镇镇通”迈向“村村通”,从传统上门安检到线上物联网智能燃气表的使用,港华燃气逐步实现了域内居民用气、商户用气、企业用气的安全闭环。从此,万家烟火又多了几分保障,人间大爱又多了一份守护。

沧海横流,方显英雄本色。2024年早已过半,立足实际,展望未来,港华燃气在升腾的烟火气中、在奔波的忙碌碌中,将继续快马加鞭,践行企业责任,不断筑牢燃气安全防线,确保陶都百姓用气安全的同时,实现与城市发展同频共振。



挥汗如雨

管网再升级 筑牢城市“生命线”



排查隐患



管网检测



后厨安检

如果说能源是一座城市的“命脉”,燃气管网设施就是一座城市发展的“生命线”,联通着城市里的万家烟火,特别是一些老旧小区存在燃气管道老化、设施陈旧问题,安全风险系数较高,因此,近年来,港华燃气始终高度重视燃气管网本质安全提升工作。随着上级部门关于燃气管道整治方案的出台,港华燃气更是主动响应,担当作为,第一时间因地制宜、确定方案,提速推进老旧钢管更新改造工作,不断增强我市燃气管道的本质安全指数。

改造工程体量大,任务重。港华燃气早在2015年便吹响了管网改造的攻坚“号角”,大力度推进埋地钢质燃气管道更新改造为PE管工作,截至2023年底已累计完成更新改造58.4公里,剩余43.8公里。虽然剩余的管道仍在安全运行中,港华燃气一刻都不敢停歇,今年更将老旧钢管更新改造列为年度工作重点项目,并自筹资金5000万元,计划在2024年至2025年两年内全面完成改造任务,其中2024年计划更新改造26公里,涉及57条道路。大体量之下,老城区老旧钢管更新改造工作更是困难重重:老城区道路狭窄紧凑,地下管线密布,不适用大面积开挖,以定向钻穿越、原管位下施工方式为主;用气小区、商户多,支管复杂,作业面的开挖、新旧管道的切割连接、路面绿化修复的点位也散而多,要尽量减少开挖、修复面积,要尽量减少对经营、生活用气的影响;人口密度大,行人车辆多,要科学安排、文明施工,尽力减少对城市交通和市容的影响。

困难面前不畏难,勇向前。面对一系列推行困难,港华燃气从未退缩,而是通过多次全面普查、科学评估,主动对接我市各职能部门,形成合力,做好开挖手续办理、绿化补偿、航道补偿等工作。在施工过程中,港华燃气对接施工单位,了解施工计划,制定联络机制,对第三方施工进行防控;通过智慧巡检系统,实现人、车、物等资源合理科学调度,确保周围居民日常生活不间断。除此以外,港华燃气安排专职人员对片区内第三方施工工地进行日常监督,防止第三方施工破坏燃气管道。在此基础上,港华燃气对老旧小区内的天然气管、入户管道等进行全面更换,通过采用新技术、新材料,确保管道的安全性和耐用性,同时提高供气效率,为居民提供更加稳定、可靠的燃气服务。

排查工作效率高,成效显。今年以来,港华燃气对投运年代长、现场环境差的立管进行安全评估并制定整改计划,包括开展户内立管成片区域集中外移工程,截至目前,已完成2000多根户内立管外移整改。在周铁镇某小区进行立管排查过程中,港华燃气安检人员发现某住户的阳光房建在了庭院燃气管道上方,把燃气管道封闭在了室内,如遇燃气泄漏,燃气将会聚集在密闭的阳光房内,从而有可能造成燃气爆炸。在安检人员的耐心解释下,住户积极配合安检人员,完成了立管改造。与此同时,港华燃气还定期开展对农贸市场、大型商业综合体、学校、医院、商业街等人员密集场所的专项隐患排查工作,对客户进行分级管理,针对商业综合体、地下室、半地下室厨房及锅炉房等特殊用户,及人员密集场所等餐饮用户,制定专项检查计划,进行拉网式全面排查。严格的排查举措下,燃气安全重大隐患处置率达100%,较高风险整改率达100%,隐患数量实现逐年降低。

迈向“村村通” 守护农家“烟火气”



天然气入户

放眼我市,城市居民和商户基本都用上了管道天然气,但瓶装燃气这个有点年代感的用气方式,在农村部分地区依然应用广泛。如何实现农村居民用气更便捷、更安全?立足发展和安全,去年,我市出台《宜兴市管道天然气管理延伸拓展三年行动计划(2023—2025年)工作方案》,全面启动农村天然气延伸扩面工作。

宏伟目标之下,取得不错“战绩”。作为这项行动计划的中坚力量,港华燃气勇挑重担,不断加大投入,加快推进老旧小区和乡镇居民的天然气扩面工作,将触角延伸至基层,促进天然气从“镇镇通”迈向“村村通”。2023年累计新建燃气管网400余公里,覆盖400余个自然村,4万户村民;2024年截至7月底,已踏勘设计200多个自然村,超2.8万户,建设天然气管网150多公里,新增通气燃气用户超1.7万户。

“精准”二字打头,成为扩面关键词。要想提高村民通气率,扩面过程中必须突出精准实施,为此,港华燃气根据我市农村实际现状,适度调整实施计划,优先对集镇区自建房、农村集中住宅、镇郊村庄等条件较好、群众意愿强、入户率高以及管网较近的,加快实施天然气配套;优先实施传统村、特色田园乡村和美丽宜居建设等创建类村庄,结合环境、道路、农房改造提升,对有条件的同步实施燃气管理;对符合天然气管道延伸扩面、用户需求较高的其他规划发展村庄(如宜南山区)有序实施燃气配套。

精准踏勘“助攻”,宜南山区获益。踏勘既能最大限度确保工程实施符合设计原则,又能快速推进。“港华燃气市场部负责人朱碧姿介绍,每天早上6点半,踏勘工作人员就集结出发,赶到指定镇村,挨家挨户查看,采集相关信息。一忙,往往就到了晚上8点多,连续半年,几乎天天如此。截至目前,踏勘小组走遍了我市近6万户人家,反复踏勘近9万户。特别是在宜南山区天然气改造工程中,踏勘发挥了关键作用。作为宜南山区天然气入户工程板块上的一环,张渚镇善卷村地处宜南山区丘陵地段,村庄分布相对分散,由于村庄的地形落差大,不少路脚下是硬石块,铺设方案必须根据每户农房的坐落地形、村民家中的厨房位置等情况进行个性化设计。施工单位逐户制定实施方案,并配合好该村村干部做好管道开挖时涉及相关农户的青苗青苗、管道铺设后的路面修复等工作,有力保障了施工进度高质量、不扰民。另外,2024年7月新街街道旧村棚村,通过新农市场现场开户,全村189户实现开户162户,开户率达85.7%。该村村民潘听晓说,“管道天然气干净安全又实惠,我做饭更方便了”。

做好管线巡查,实现“同频共振”。由于新农村距离远,分散广,且村户内各类施工自由、工期紧等特点,为确保燃气管线运行安全,港华燃气聘用新农村兼职安全员进行管线巡查工作,增加新农村燃气巡查频率,保障运行安全。此外,我市还全力推进重点场所“改气改电”和50公斤钢瓶整治工作,通过政策宣传、监管执法、限期整改、停供气等措施,基本实现主城区、集镇区和被撤并乡镇等所有餐饮场所、沿街店铺、五类食堂瓶装燃气和50公斤钢瓶用户的“动态清零”。

宣教“全覆盖” 燃气安全“入人心”



上门宣讲

“燃气泄漏应急处理流程是什么?”“燃气泄漏时,能否使用手机或开关电器?”“燃气智能表和燃气自闭阀有什么作用?”……6月12日,在洑南广场开展的“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”主题活动现场,港华燃气的工作人员一边发放宣传页,一边向过往群众介绍燃气安全使用常识、应急处置方法及注意事项,让燃气安全知识深入人心。

安全宣传,要从“娃娃”抓起。安全重于泰山,防范始于未然,用气安全与群众的日常生活息息相关,对于社会发展的重要性更是不言而喻。对于个人和家庭来说,燃气泄漏可能造成人员伤亡和财产损失,对于社会来说,燃气安全事故会影响社会稳定和经济发展。因此,每个人都应该关注燃气安全,提高安全意识,自觉遵守相关规定,防范燃气泄漏事故的发生。近年来,港华燃气在燃气安全的宣传和普及上,狠抓“着力点”,积极开展“燃气安全五进”活动(即燃气安全进企业、进商业、进乡镇、进学校、进居民社区),切实夯实燃气安全的牢固防线。日前,宜兴港华走进宜兴市张渚小学,为百余名师生上了一堂生动的“燃气安全实验课”,同学们在沉浸式互动学习中,体验到安全用气的重要性。“自2010年起,宜兴港华就逐步走进我市各中小学校,开展燃气安全大讲堂,引导每个孩子正确使用燃气,从而达到‘教育一个孩子、带动一个家庭、影响整个社会’的效果。”宜兴港华相关负责人表示,近年来,宜兴港华联合了蜀、万石、徐舍等多个镇和社区进行安全宣传,同时走进各中小学校进行安全知识宣讲,活动宣传已覆盖了全市上万个家庭。

“以点带面”,实现多维发力。按照“服务一户、宣传一户、安全一户”标准,宜兴港华积极开展上门宣传服务,并定期通过短信将使用燃气“九提示”、处置燃气泄漏“三步骤”等安全用气常识、精准发送至全市工商户、普通居民燃气用户等目标人群手机,让用户零距离了解用气安全知识。同时,港华燃气还通过网络科普视频、电视、广播等多样化的形式,充实宣传内容,覆盖各年龄段受众,把客户也培养成为了燃气安全宣传员,使燃气安全关口前移。去年以来,港华燃气共举办各类燃气安全宣传活动30余次,累计开展上门宣传34万次,发放宣传资料超1.3万份,发送安全短信约96万条,微信推文及短视频100多条,累计观看超20万人次,线上线下齐发力,助力安全用气常识宣传和覆盖面不断扩大,让燃气安全知识深入人心。

安全小贴士

关注燃气安全的朋友一定知道,杀虫剂、面粉等易燃易爆物品要远离灶台,但今天小华要和大家强调的是,其实有些塑料制品也要远离灶台。

在快节奏的现代生活中,塑料制品以其轻便、耐用、成本低廉等优点,成为了我们日常生活中不可或缺的一部分。但当它们在燃气灶附近时,却可能带来安全与健康的双重隐患。

无论是在超市购买的食品包装,还是我们在家中常用的保鲜膜,都属于易燃物品。它们的燃点低,一旦接触到灶

为什么有些塑料制品要远离燃气灶?

台的明火,就会迅速燃烧,产生黑烟及氯化氢、一氧化碳等有害气体,还不易扑灭,直接危害安全及身体健康。

此外,烹饪时灶台附近温度高,有些塑料制品在高温环境下会分解并释放出有害气体,可能包括甲醛、苯等有害物质。比如矿泉水瓶等PET材料承受温度超过70摄氏度就会变形,而奶瓶等常用的PC材料相对耐高温,但也不能超过130摄氏度。

因此,如果用饮料瓶分装食用油、醋等调味品,并放在灶台周围,小华也

“人防+技防” 打好安燃“主动仗”



调压维护

烈日当空,热浪翻涌,很多人都想着尽快躲进清凉的空调房内,但在我市主城区的街头,有一群人却经常随身携带专业检测设备,穿梭在各个小区,用高温下的奔波守护着城市的燃气安全,港华燃气管网综合运维人员孙宽便是其中一位。8月5日上午八点,他已经全副武装,对位于宜城街道的富皇苑小区的调压器展开年度保养维护工作。

不惧高温,做好巡检工作。“往往这种高温天气,燃气设备一旦发生,后果不堪设想。因此巡查小区的燃气设备工作,绝不能有一丝马虎。”孙宽说,为了确保高温天气居民用气安全,港华燃气管网综合运维工作人员奔波在全市各小区,对燃气管线、调压器和供气阀门等设施进行全方位检查,一旦发现有异常,就第一时间上报和处理。烈日照射下,管网综合运维人员在每条地理管线上都要细心检测,同时对周边阀门、水沟等检查,确保安全无虞。几个“定点”走下来,孙宽额头上的汗水也渐渐变多,顺着脖颈不时地滴落下来,背后早已是一层又一层的“盐碱地”。必须细心,若没有及时发现漏点或操作失误,后果不堪设想。为保障燃气安全平稳输送,站区内有专人24小时查看实时监控,“高温难熬,但看到经手的天然气管平安送达万家,我们感到很自豪”。

“敲门行动”,筑牢安全防线。入夏以来,港华燃气组织工作人员,在全市范围内开展上门安全检查服务和燃气安全使用知识普及,保障夏季安全用气。截至7月底,已入户安检25000余户,消除各类隐患150多处。据悉,上门安检人员平均每天入户安检20余户,安检时间有长有短,有时碰上复杂的情况,常常要加班到晚上八九点钟。

加强技防,丰富安全内涵。如果说港华燃气的这些安检人员组成了让人安全感爆棚的“人防”,那么港华燃气不断创新的技防手段,更是让老百姓感受到了科技的魅力。早在2022年初,港华燃气已着手打造智慧燃气系统,基于物联网、大数据等技术,实现对我市燃气供应链的全面监控和管理,包括实现实时可视化管网泄漏监测、远程自动报警、智能诊断、远程阀控等,确保燃气供应的安全。一旦智慧燃气系统检测到异常,将立刻反馈到调度中心,实现联动控制、优化调度、智能调度,对事故周边车辆人员进行优化调度,做到及时响应、及时处置。另外,港华燃气为燃气用户安装带有自闭功能的专用阀和金属包软管,并推广使用具有安全监控、故障报警等多项功能的物联网智能燃气表,进一步织密安全用气网。

客服新体验 确保安全“不下线”



优质服务

“您好!这里是港华燃气,请问有什么可以帮您?”7月29日下午,港华燃气热线中心的主管仲丽娇,接通电话,电话那头一个焦急的声音传来。原来,家住环园东派里族的市民花先生家中灶灶打不起火。仲丽娇随即记录下他的诉求,并立即安排港华燃气维修人员上门服务,花先生的问题最终得以解决。

用心服务,客户至上。在港华燃气办公大楼里,十几名像仲丽娇一样的接线员全天不间断服务,接通市民的一通通来电。“用气问题找港华”,这是接线员们常挂嘴边的一句话,也是港华燃气架起和客户沟通的桥梁、提升用户满意度的“秘密武器”。2002年,港华公司成立就开通了热线服务电话,服务宗旨始终是“让每一位客户都能聆听到我们的微笑”。热线电话96077是24小时全天候服务,目前共有14个坐席在线,全年超30万个电话。热线主要工作是:接听客户电话,解答各类咨询。处理客户诉求,帮客户登记预约安装、通气、维修定位等业务,派发和审核各类工单,最后回访归档,整个诉求业务流在热线是闭环状态。

提升技能,当好“多面手”。闭环管理模式之下,港华燃气的接线员们早已完成身份的迭代升级,每一位接线员也是一名“一站式燃气安全顾问”,可以根据客户的描述,帮助客户精准分析燃气问题,也能为客户提供超出预期的增值服务,例如远程维修、远程定位、远程指导施工方案等。谈起这种技能的习得,仲丽娇言语间满是骄傲。原来,接线员团队为了具备这种快速、准确的电话排除故障的技能,会主动和维修师傅走进现场学习和实操训练。师傅耐心、热心细心教学,并利用业余时间分享技能,复制经验,共同成长。到目前为止,所有的接线员都已经取得“安装工资格证”“炉具维修资格证”。

满意度高,赞誉满满。这支金牌队伍早已取得用户的认可。面对成绩,她们依旧在努力。为了提高维修成功率,她们定期进行电话维修失败的录音分析,由此编制了维修宝典,电话维修成功率随之越来越高,从原来的45%上升至去年的86%,去年全年电话维修成功2万多单,并获得了宜兴市“巾帼建功先进集体”的荣誉称号。

本版撰稿:记者 陆乐 见习记者 堵萍 通讯员 杜杨光
本版摄影:记者 陆乐 见习记者 堵萍 通讯员 杜杨光
(部分图片由宜兴港华燃气有限公司提供)