



29天完成市传染病医院新建项目燃气工程。

泉城美丽的蓝衣“逆行者”

“疫”考之下，看济南港华人的实干与担当

疫情让一切紧急按下了“暂停键”。疫情就是命令，防控就是责任。疫情面前，济南港华燃气有限公司积极构筑群防群治的严密防线，以安全保供和疫情防控为工作重心，坚决打好燃气安全供应和疫情防控阻击战。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 王杰 通讯员 马玉

心气不熄，坚守一线 安全供气保民生

灾难无情人有情，众志成城抗疫情。为了在疫情防控的同时确保泉城市民用气安全，坚决打赢这场没有硝烟的战争，济南港华燃气有限公司各一线部门主动放弃假期时间，冲锋在一线，轮流值守，确保广大市民燃气需求。

据悉，春节至今，济南港华共计保民生供气7300万立方，充分保障居民、非居民生产生活用气及采暖需求；各重点岗位均安排人员24小时值守；3处加气站为公交车和出租车加气488544立方；处理户外抢修21起；处理户内维修11944起，处结率100%；客户服务大厅办理业务11000余次；地下管网巡视共计476367公里。

在客户维修中心，只要百姓遇到燃气问题，工作人员佩戴好口罩、手套、鞋套等防护工具，毫不犹豫走进客户家中，通过公司自主研发的全新“客户服务智慧平台”，线上线下解决好客户需求，践行了“更短客户距离 更优解决方案”的服务理念。

“飞沫传播”使得柜台面对面交流的方式充满风险，但作为公司对外服务窗口，济南港华客服人员们坚守岗位。面对着各种各样的客户，客服工作人员们克服恐惧、鼓足勇气，做好防护，沉着冷静解答客户诉求，耐心为客户办理业务。

多接触一个人就多一份风险，但济南港华员工们深知此时走进大厅办理业务的客户必定是用气需求最为迫切的，没有怠慢、没有迟疑，她们为客户充入卡中的几方气是客户未来几日安心在家的基本保障。

兵贵神速，29天完成 传染病医院燃气工程

办理大厅业务的同时，济南港华客服专员们还积极引导客户在公司微信公众号的网上营业厅办理业务，让更多客户了解并开始使用网上营业厅，在解决正常燃气需求的同时，大大规避了客户的外出风险。

巡线作为燃气管线检测第一线，犹如战时的前沿，而巡线员们就如管线防护的“侦察兵”一般，每天穿梭于城市的大街小巷，用脚步丈量每一寸管线，为管线监测工作



大厅测温。



管网巡线。

传送着可靠准确的信息。
这群管道“侦察兵”，不畏严寒酷暑，顶风冒雪，守护着燃气管线的安全运行。在此次严峻的疫情形势下，同样坚守阵地，为泉城百姓的用气筑牢安全防线。

公司重点项目建设扎实推进。疫情就是命令，时间就是生命。接到市传染病医院新建项目天然气工程建设任务后，济南港华燃气公司第一时间成立工程建设管理领导小组，并安排相关职能部门分管副总任领导小组成员。

同时，公司成立以工程管理部为主要负责部门的项目管理部，制定工程施工进度计划，将责任落实到人，第一时间跟进协调相关主管部门进行手续审批，对接相关专业管线单位，及时处理好交叉施工等问题。

项目管理部还制定项目管理日例会制度，严格把控施工过程中每一个关键节点，确保遇到问题及时解决、调整纠偏，做到一天一调度、一天一审查、一天一落实。

自2月16日，市传染病医院东院天然气工程建设任务正式开工，仅用29天时间，3月17日，天然气气源保障建设任务顺利完成。

医用手套、57000个专业防护口罩、515公斤消毒水、600余个护目镜、2万片酒精棉片等医药防护物资供客户和职工使用，切实将各项疫情防控措施落实落地，千方百计确保燃气安全稳定供应。

在做好自身防护和安全供气保障的前提下，济南港华号召党员干部、团员青年积极投身疫情防控一线工作。党员干部们下沉到章丘双山街道福泰社区、东城社区，与社区一起对出入社区车辆及人员进行登记、测量体温，承担起社区居民出行情况排查统计、密切接触者的管理工作。

智慧燃气，线上办理 燃气业务安全便捷

疫情防控期间，为有效阻断疫情传播，济南港华呼吁客户足不出户线上办理燃气业务。

为此，疫情发生后，济南港华呼叫中心第一时间进入应急状态，坚持24小时坚守，保持24小时畅通，燃气客户只要拨打968111就能及时、快速、有效地解决燃气问题。

他们是普通的热线话务人员，面对疫情，他们选择24小时坚守，始终保持济南港华燃气24小时呼叫中心968111畅通，以实际行动践行为社会责任和担当。

疫情以来，968111热线话务人员坚持与奋战在一线的抢维修人员一起，齐心协力为客户提供优质的燃气服务，切实满足好客户的正常生活需要。

辛苦坚持，换来了一份济南港华逆行者的满意答卷。春节至今，共有67000余人次通过呼叫中心、网站、微信公众号办理燃气业务，真正实现全业务“全网办、全程办、一键通达”。

在这场没有硝烟的疫情防控阻击战中，济南港华受到了省市领导和上级主管部门领导的高度重视。济南港华广大干部职工用他们的勇气和坚持彰显着企业的责任与担当，诠释着燃气人的使命和职守，他们无所畏惧、迎难而上的精神和实际行动承担起“实干者·心气不熄”的企业文化精神，他们无畏的坚守赢得了广大燃气客户的信赖和尊重，他们是泉城美丽的蓝衣“逆行者”。

疫情既是挑战也是机遇，通过这次“大考”，济南港华风险管控体系更加完善、服务更加细致贴心、百姓更加信任认可，公司上下凝聚力、向心力、战斗力与日俱增，跑出了高质量发展的加速度，向全市人民交上了一份满意的答卷！

齐鲁晚报 | T19
今日济南

2020年3月30日 星期一

编辑：武俊

组版：刘燕

