



济南港华燃气客户服务智慧平台成功上线



▲今年,济南港华会继续加强企业文化建设,将企业文化根植于每位职工心中,落实在服务、管理全部进程中,使“三齐”企业文化真正“内化于心、外化于行”。

行业引领

2019年,是济南港华燃气在“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”过程中突飞猛进的一年,这一年,公司围绕“1+1+1”战略规划,按照“求开拓、谋创新、树品牌”的发展思路,重点工程全速建设、能源综合利用项目实现跨越发展、“三齐”企业文化全面重塑、“智慧燃气”迈出坚实步伐……

2020年济南港华将对标对表济南市“1+495”工作体系,按照“企业发展战略和文化确保全面落地,管理、服务变革和科技进步确保取得实效”的发展思路,以战略规划和企业文化全面落地“双轮驱动”为主线,聚焦重点、难点任务持续攻坚,至2020年底公司整体呈现向“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”的愿景强劲发展的强力态势。

科技驱动+文化根植

释放智慧燃气发展新势能

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张晓燕 通讯员 马欣欣

创新开放推动项目稳步发展
能源综合利用保障用气无忧

市民在家轻轻一拧,燃气灶上便喷出蓝色的火焰,殊不知,这些安全、洁净、经济的天然气是通过千千万万的管道走进泉城千家万户。高压次高压中压管线建设全力推进,新建管线534.58公里,这是2019年济南港华不忘初心、心系民生的完美诠释。今年,济南港华大刀阔斧改革创新,其中,将会建设高压管线31公里,高压南线、东线、北线实现全线贯通,冬运前具备投运条件;建设次高压管线25公里,必建项目完成竣工验收;建设中压管线180公里,为配合市场开发和区域拓展公司已确定的必建项目要求全部按期完成。这意味着,“两环三线”战略管网的加速建设和市政基础设施的快速完善,为泉城能源结构优化、城市功能增强、环境改善提供了坚实保障。

在纵横交错的燃气管线中,门站的建设也至关重要。记者了解到,今年,由济南港华负责的济阳门站、唐王门站将在冬运前投运,遥墙门站冬运前完成改造并投运,黄河乡阀室、曹范阀室冬运前具备投运条件;商河门站、孙耿门站完成征地等手续。另外,为了配合南曹范储气基地建设同期要完成调压站基础设施建设任务,崔寨门站新建调压撬建设也将完成。

“去年,公司市场发展呈高速发展态势,年增居民客户10万户,清洁取暖客户6万户,客户总数达到97万余户。”济南港华燃气党委书记、董事长姜海英表示,去年公司成功开发两项能源综合利用项目,实现能源综合利用项目零突破,其中,汉峪A8地块综合楼冷热联供能源综合利用项目已于2019年冬季11月初投入运营,孙村产业园分布式能源项目已正式签署合作协议。今年,公司会以汉峪金谷A8项目为典型案例,携手拓展能源综合市场,大力推广燃气空调项目,推进商业热水供应新模式,重点跟进华山燃气—蒸汽联合循环冷热电联产项目,完成8个能源综合利用项目,保障燃气供应。

值得一提的是,去年,济南港华举全力攻坚克难,突破常规圆满完成济南市委、市政府部署的清洁取暖任务,为政府分忧、为社会担责,为百姓温暖过冬和守护泉城蓝天白云作出了贡献。

企业文化服务品牌凝聚人心
智慧燃气打造看得见的安全

2019年,在党建引领和战略规划指导下,济南港华构建了以“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”的公司愿景,打造了独具济南港华特色的“泉心火焰”服务品牌。其间,开展双组共建、“五进”社区活动,走进百余个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,推动



去年,济南港华举全力攻坚克难,突破常规圆满完成济南市委、市政府部署的清洁取暖任务。



今年,济南港华服务关口会继续前移,全面简化和变革管理流程,压缩办理时限。



济南港华燃气构建“1+1+1”战略布局,坚持以城市燃气为主业,发展协同业务,拓展能源综合利用服务。

服务向基层延伸、向民生落地。在济南市燃气、供热行业服务第三方(山东大学课题组)评价参评企业中荣获第一名,塑造了“泉心火焰·燃动泉城”的全新品牌形象。姜海英强调,企业文化作为企业的精神内核,是公司生存和发展的内生动力,贯穿于经营和管理的各个环节。今年,公司会继续加强企业文化建设,将企业文化根植于每位职工心中,落实在服务、管理全部进程中,使“三齐”企业文化真正“内化于心、外化于行”,增强企业凝聚力和向心力,提升公司发展“软实力”,促使服务和管理上水平。

随着互联网的发展,通过使用信息化手段管理燃气业务为用户提供安全、方便、舒适的能源供应服务成为大势所趋。一直以来,济南港华

积极推进“智慧燃气”信息平台建设,与国内一流的上市公司朗新科技共同研发的具有自己管理思想和理念的客户服务管理系统上线运行,实现20余项业务全网办、全程办、一键通达,同时升级改造GIS系统,超额完成600公里管线数据录入目标,打破信息孤岛,实现数据平台互联互通,为提升服务水平、企业战略发展、有效管理决策提供了强大的信息化支持。

实施管线阀门远程控制改造、无人值守站、客服系统完善升级、施工路段视频监控、无人机巡查测漏……这是今年济南港华向智慧燃气发力的目标,除此之外,济南港华今年将会完成3200只工商表远传改造,对于存用的各型皮膜表,通过分期、分批改造或到期更换NB表的方式实现居民客户燃气表的智能抄收,深化信息技术应用,节约人力成本,实现科技进步,提高管理效率。

党建引领企业改革发展
构建双向感知新型客户关系

在济南市委、市政府倡导“一次办成”“一次办好”的基础上,一直以来,济南港华压缩办理时限,简化内部流程,实现一次性缴纳配套费和工程款,燃气报装开通实现“一次进场、一次施工、一次通气”“同时受理、同时签约、同时设计、同时施工”。公司内部全面推行“一次办成”“一次办好”理念,改革管网运行部、客户服务中心、客户维修中心三部门组织机构,推行片区化管理模式,低效的串联式管理模式向划分片区责任到人的高效的并联式管理模式转变,推进公司所有部门由单纯的管理机构向“服务+管理”的新型组织关系转型。

“各部门必须以客户为中心、以服务为主线,执行首问负责制,落实好服务管理制度,指定专人负责服务管理工作,责任到岗到人,从日常服务中补齐管理短板。”姜海英表示,服务是管理、经营、盈利能力,是客户对公司的要求和期望,是企业发展的原动力。今年,公司服务关口会继续前移,全面简化和变革管理流程,压缩办理时限,提高分析预判能力,由“事后救急”的被动处理转变为服务前置,从根源上解决服务问题,实现“一次办成”“一次办好”。

筑牢党建根基,以高质量党建引领企业高质量发展,是济南港华一直坚守的。今年,济南港华树立“打造全国燃气行业一流的国有控股混合所有制企业党建品牌”目标,建立“12345”工作机制,即制定“一个纲要”,抓好“两支队伍”,夯实“三个基础”,建设“四个高地”,打造“五有”铁军,开展公司党政领导班子和机关职能部门中层干部挂点不同生产班组的“党建直通车”活动等,通过多种形式以党建标杆推进燃气引领式发展。

更兴东风筑澜阔,再掀巨浪谁与强。姜海英表示,在济南市“1+495”工作体系的指引下,在上级党委的坚强领导下,济南港华将始终坚定信心、和衷共济,以一抓到底的落实魄力,放开手脚干事、甩开膀子创业,为实现济南港华的二次飞跃努力奋斗,为济南市创建国家中心城市做出新的更大贡献!