

宁波首推 “燃气管家”模式

运行四个多月
安检率、隐患整改率
最高达100%

近年来,国内燃气事故时有发生,其中用户端的故事占比70%以上,安全形势严峻。燃气公司定期入户安检是发现用户家中燃气安全隐患的重要途径。然而,在实际安检工作中,入户一直是个“老大难”问题。调查发现:越是难入户的用户家中,隐患越大、安全意识也越低、发生事故的概率越大。针对这一难题,我市首推“燃气管家”模式,试点小区安检成功率最高达100%,单项隐患整改率达100%,颇有成效,为平安宁波建设注入底“气”。

宁波城投集团控股的宁波华润兴光燃气有限公司是我市规模最大的城镇燃气企业,承担着宁波全市80余万用户的管道燃气供应服务。为优化燃气安全治理,华润兴光燃气提出以“燃气服务区域化、燃气管理网格化、隐患治理精准化、以点带片提升化”为目标,大胆尝试,形成以入户安检为突破口,聚焦燃气隐患治理,燃气公司、社区、用户齐抓共管的安全管理新模式。

今年3月1日,华润兴光燃气选择出租率高、燃气安检率偏低、隐患多风险大的江北区翠东小区,进行全市首个“燃气管家”试点。至6月底,试点范围已由江北区延伸至海曙区,社区数已经增加到6个,安检率、隐患整改率动态跟踪,其中翠东社区安检率已达100%。



高温天依然24小时在线。 记者 边城雨 摄

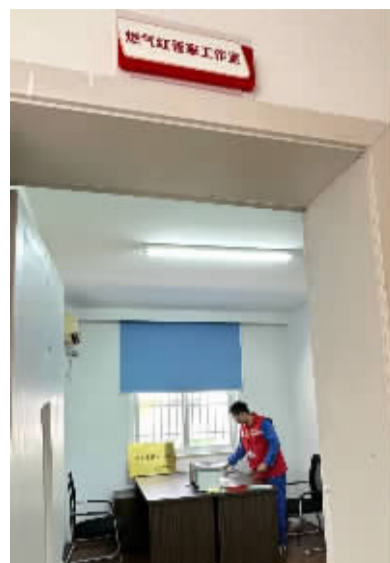
1 社区有了“燃气管家”

“燃气管家”,即华润兴光燃气从现有的安检岗位中挑选出具备“一岗多能”的安检员,以“燃气管家”的身份进驻到社区,联合社区在其负责区域内开展入户安检、隐患整治、燃气安全宣传等一站式专项工作。

比如,安检发现了用户家中存在隐患,能当场处置的当场完成处置,复杂隐患整治则由“燃气管家”牵头预约一起上门,一站式、一次性为用户解决问题。

“燃气管家”模式是如何运行的呢?据华润兴光燃气相关负责人介绍,联合互动、分级管理、简化流程、精准服务是“燃气管家”模式最大的特点。

以翠东小区为例,在推行“燃气管家”模式之前,华润兴光燃气公司城西分公司与属地城管部门、街道、社区等相关单位充分对接,取得支持,建立“燃气管家”微信工作群,“燃气管家”、街道、社区、小区物业负责人、小区网格员全部纳入线上微信管家群,及时



设在社区里的“燃气管家”工作室。

反馈、破解难题、跟踪闭环。属地政府部门大力支持与指导,街道、社区及物业一把手亲自抓,燃气公司全力提供技术支持与优质服务。“高配置”联合互动关系大大提升了居民对“燃气管家”的信任度、配合度。另外,“燃气管家”信息向小区业主公示亮相,增加居民信任度。

2 破解入户难题

采访中记者了解到,翠东小区存量用户804户,其中安检未入户217户(三次到访不遇66户、拒检2户、首次到访不遇149户),重大隐患用户46户。“燃气管家”逐一摸清用户作息规律、在家时间等基本情况,对217户无人及拒检户实行分级管理,对配合隐患整改的用户,由驻点“燃气管家”及时上门,遇到确有难度的则由“燃气管家”全程跟踪转接,于3日内完成整改;对多次无人或拒检户,联系街道、社区进行关阀处理,以防发生泄漏意外;对拒绝整改户,联合城管执法力量进行规劝约束,有效破解入户难及拒改问

题。

经过一段时间的试点,“燃气管家”模式在翠东小区取得了突出成绩。截至今年6月底,安检入户成功率从原来的72%提升至100%;24家人户管道腐蚀、22家热水器隐患全部完成整改,整改率均达到100%;燃气灶具不合规共56户,已完成整改10户,24户同意自行整改;“胶改金”完成237户,金属软管覆盖率从53%提升至87.5%;整改私接3户;拆阀门封堵3户;采取关阀停气措施44户。在老旧小区用户管理工作中,这些数据创造了全新的纪录。

3 打通最后“一公里”

翠东社区燃气管家祝均升告诉记者,在日常工作中,常会遇到老小区部分到访不遇户因搬迁常不在家,部分未整改户则因步骤繁琐、需多方联系而不配合安检。

对此,“燃气管家”制定个性化服务,蹲点上门并为整改用户提供“一对一”零中转专项服务。如原本安检员第1次上门检查发现不合规的软管隐患后,需“用户致电服务热线——派单至产业公司——与用户约定时间第2次上门进行隐患整改”,而现在只需“燃气管家”在一次上门安检时进行更换处理,有效提升用户服务体验感和

整改积极性,加快用户端隐患整改。

对居民,“燃气管家”在“一对一”的服务中,结合当前遇到的问题,面对面说、手把手教,做精准安全宣传;对街道、社区、物业等相关管理人员,则从公共区域燃气设施的辨认、注意事项、燃气泄漏应急处置等方面开设燃气课堂,提高日常安全管理能力,同时通过他们在业主群向居民做日常燃气安全宣传,提高了宣传频次。

“燃气管家”的这些常态化燃气安全宣传,打通了最后“一公里”,使得原本“不被重视”的安全宣传更易被认可,宣传内容更接地气、更有针对性。

4 “燃气管家”模式如何长效推广?

“燃气管家”模式的良好成效给持续推广注入了信心,但是在试点的过程,各区域支持力度不同,成效不一。

如何长效推广?业内人士认为,最主要的是要得到属地政府部门、街道、社区、物业等单位的大力支持,并与“燃气管家”形成有效互动。

比如,由街道社区提议,在江北区政法委、区综合执法局、区应急局、区消防大队等各级领导的支持下,翠东小区

内设立了“燃气管家”驻点站,驻点站可存放工具设备,方便“燃气管家”进行简易办公,并可扩大服务的范围。这为“燃气管家”模式进一步推广奠定基础。

同时,华润兴光燃气已进一步加大人力与物力的投入,并加强“燃气管家”一岗多能培养,为用户提供“一站式”优质服务体验。

记者 边城雨 通讯员 严娜 高智为