

# 把燃气工程建成群众满意的民心工程

兰州燃气工程建安公司(730030) 黄光亮

## 1 前言

兰州天然气工程是兰州煤制气工程的延续与发展。始建于上世纪八十年代末,是国家“七五”期间十二项重大技术装备引进研制项目之一,1991年煤制气项目成功投产,兰州市民用上了人工煤气。随着国家西部大开发战略的实施,2001年国家完成了涩宁兰天然气管道工程建设,同年11月份兰州市完成了煤制气管网的改造和天然气的成功置换,兰州人民告别了煤气时代,迎来了天然气时代。不管是煤制气工程还是天然气工程,都是造福于兰州老百姓的民心工程。特别是本世纪进入天然气时代以来,这项民心工程的经济、社会效益得到了有效发挥。燃气市场得到了快速发展,城市用气量与盈利都实现了双过亿。自1996年至今共建设长输管线48379.20m,安装居民户271737户,公福工程2309家,兰州燃气企业取得了长足的发展,一跃成了地方纳税大户。十多年的管网工程建设和新建、改建工程建设中,我们遵循市场发展规律,把燃气工程作为民心工程来建设,建设与服务并重,取得了社会、企业双赢的效果。

## 2 把燃气工程建成民心工程的意义

天然气工程是省、市政府实施西部大开发建设的一项惠民工程,也是一项民心工程。为什么说是民心工程呢?民心工程就是为百姓办实事的工程,国家政府投资,老百姓在生产、生活及经营活动中直接受益的工程。国家实施西部大开发战略,开发天然气能源,用于改善城市生产、生活环境、提高人民的生活质量,老百姓直接得到了实惠。人民对国家、政府投资建设天然气工程很满意,对党和政府怀有感激之情。

我们所承担的燃气工程建设事业,就是把政府投资建设的天然气管道铺设到千家万户,同时把党的温暖送到千家万户的民心工程。在建设过程中,我们是代表党和政府为人民办实事和履行社会责任的,是党的为人民服务宗旨的具体体现。应做到急用户之所急,解用户之所忧,满足百姓之所用,把燃气工程建成老百姓满意的民心工程。

建设民心工程是企业表相的反映,是对企业能力的检验、实力的竞赛,归根到底还在于企业的自身建设。我认为把燃气工程建成民心工程,打基础、创品牌是企业实现民心工程的必经之路。

打基础就是狠抓企业的全面建设。达到人才聚集、培训到位、设备精良、资产增值、管理严格、制度健全、信誉第一、服务满意的标准。

创品牌是企业建设民心工程的目标。品牌是企业综合素质的集中体现,是提高市场竞争力的一张王牌,是消费者拥有的放心物质消费品与满意的精神享受。

建设民心工程是一项光荣艰巨的任务,企业要做的工作很多,但最主要的是我们要为社会承担责任,即建设的燃气工程和提供的服务让老百姓满意,让党和政府放心。这是建设民心工程的核心意义。

## 3 向社会服务承诺是建设民心工程的基础

承诺是一种责任,承诺是一种勇气,承诺是自我挑战!近年来随着社会进步、经济发展,社会呼吁政府和公用企业应向社会承诺,提高服务质量。一些公用企业、窗口事业单位纷纷向社会推出社会服务承诺制,促进了城市的政治、经济和文明建设。燃气行业是保障城市生产、生活的生命线,是保证城市安全

及社会稳定的一项极其重要的工作。企业承担着建设优良工程、提供满意服务的责任,这就需要我们z把燃气工程作为民心工程来建设、来管理。

兰州燃气化工集团顺应兰州经济发展需求,自我加压,高标准建设企业,提出了“培养第一流的燃气员工,树立第一流的行业之风,创出第一流的服务质量,建成第一流的公用企业”的目标。1996年至1997年期间,担负兰州燃气工程建设任务的建安公司通过了国家ISO9001:2000质量管理体系认证;获得国家PB1压力容器施工安装许可证;公司内部建章建制50余项,进一步规范了施工、管理、经营、服务各方面的管理工作。1997年至2003年间燃气化工集团全面启动以用户为中心,以服务为重点的实施工星级管理,打造服务品牌战略,就燃气工程建设、运行管理、经营服务及行风建设等向社会推出了22项服务承诺项目,规定了服务标准和违诺责任。根据承诺制的要求,建安公司进一步规范了施工质量、施工时限、安全经营、服务管理工作。10年的服务承诺实践证明:服务承诺制有效地提高了企业员工的业务技能和职业道德素质;服务违诺、投诉事件越来越少;用户对企业的满意度逐年提高,企业形象越来越好。

服务承诺是企业品牌战略的基础性工作,以前施工标准、服务行为往往停留在常规的水准或者仅限于用户不投诉,企业不违诺的工作标准上,距离建设民心工程的要求还有一定差距。把兰州燃气工程建成民心工程、品牌工程才是企业生存与发展的根本目标。

#### 4 实施民心工程战略是企业生存与发展的目标

随着社会主义市场经济的发展,水、电、气、热等公用企业逐渐打破垄断格局,为社会、为民众提供服务的竞争力增大,品牌自然成了企业竞争力的象征,也是企业综合实力的体现。企业只有打破常规,在市场激烈的竞争中上档升级,才能生存与发展。把燃气工程建成民心工程,是我们的品牌战略,它是对服务承诺制的升级工程,它是不拘于常规而向更高服务层次攀升的必由之路。我认为当前建设“民心工程”这个品牌应突出三个方面的工作:

(1)品牌的质量要标准化、规范化。“民心工程”的核心是工程的质量。成功的品牌是重视依靠高质量的产品作支撑的,企业应把质量视为命根子,全面抓质量管理。采购优质的材料、管件、设备,用于燃气管网、庭院、户内工程,为民心工程的质量奠定物质基础;使用先进的设备与施工技术,提高企业施工能力,保证施工工艺达到质量要求;严格工程质量监督与管理,注重施工安装的过程(程序)监督、检验,从操作、检验每个细节做起,提高工程的整体质量。兰州燃气建安公司先后购置焊条烘干机、氩弧焊机、吊篮、吊车、自动垂直水平打孔钻机等安装设备,大大改善了施工条件,并在施工技术方面不断创新,增强了施工安装能力,保证了用户和施工技术要求。2001年以来公司安装居民用户燃气设施167426户,公福1600家,工程一次合格率100%,优良率达80%,通气点火无一泄漏。

(2)品牌的安全要长效、制度化。燃气民心工程多半是已建成住宅的燃气改造工程,在原住宅楼房增加燃气管道或设施,具有选择燃气管位困难、施工条件受不同因素限制、施工安全隐患增多等不利因素突出的弊端。在施工作业中大量使用电器工具,敷设在楼房的外线架空管道增多,燃气管道与水、暖、电线、电缆等管网交叉敷设,施工现场为用户带来了各种干扰。这些不安全因素,要求企业分不同类型制定详细的对策。如用电要由电工负责接通电源,悬空作业要有专人监护,楼院开挖沟槽安装要实施全封闭作业,管道与其他管沟、管线交叉时要有加固、保护措施。施工的安全措施、方案是长效的,实行制度化管埋。保证用户人身、楼院设施、施工人员及设备器具全方位安全。

(3)品牌的服务要环保、人性化。兰州燃气化工集团推出的“兰州燃气,保您满意”的服务理念,是我们建设民心工程的宗旨。建设民心工程必须要以服务为出发点,统揽指导实施民心工程的行动,才会取得品牌的效应。随着群众生活质量的提升,老百姓对消费的需求越来越高,要求服务者提供的服务项目越来越多,服务质量越来越好。在建设民心工程中企业除了按技术规范施工操做,保证质量外,逐渐加大了施工中的服务项目。服务由粗放型向环保、人性化转变。燃气工程在服务方面总体要求是“一快、二好、三满意”,即:“施工速度快、工程质量好、安全管理

## GASEX 2008 将于 11 月在越南举办

2008 年亚洲西太平洋地区国际燃气技术交流会暨展览会 (GASEX 2008 Conference & Exhibition) 将于 2008 年 11 月在越南河内召开。

一、越南国家天然气公司 (PETROVIETNAM) 董事长兼执行总裁 Tran Ngoc Canh 博士的欢迎词  
亲爱的朋友们、业界的同行们：

在这里我代表越南国家天然气公司 (PETROVIETNAM)，衷心地邀请您来越南河内参加第十届亚洲西太平洋地区国际燃气技术交流会暨展览会 (2008 年 11 月 12 日到 15 日)。

每两年一次的亚洲西太平洋地区国际燃气技术交流会暨展览会 (英文简称 GASEX) 已经成功地举办了 17 年，在过去的 17 年里，它为亚太地区的燃气事业发展做出了巨大的贡献，并为当今最先进的燃气技术和国际上的同行提供了一个非常重要的交流平台。

越南国家石油天然气公司成立于 1975 年，自成立以来，公司迅速发展壮大，其行业范围几乎囊括了所有石油和燃气工业相关的事，其中包括勘探、存储、加工处理、运输、配给和各种相关服务。

本次大会的主题是：“可持续性综合发展”，我们将本着这个主题，聚集亚太地区燃气业的同行，以最大的努力创造一个良好的交流信息、知识与经验的机会。我们的展会也将进一步给亚太地区各燃气企业提供一个增进了解的平台。

GASEX2008 还将包括主旨发言、全体大会、小组讨论和分会，范围覆盖了当今经济发展形势、地区燃气供应和需求、燃气的利用和其他多方面与燃气相关的信息。

我们在这里衷心邀请您和您的朋友参加此次盛会，作为 GASEX2008 会议代表在河内相聚。

### 二、筹划指导委员会成员

澳大利亚燃气协会、文莱能源协会、中国城市燃气协会、中国台北燃气协会、港华燃气、印度尼西亚燃气协会、日本燃气协会、韩国燃气联盟、马来西亚燃气协会、新西兰燃气协会、巴布亚新几内亚石油能源部、菲律宾 PNOC 勘探集团、新加坡燃气协会、泰国国家石油集团、越南国家石油天然气公司

### 三、会议及展会地点

河内国家会议中心 (英文简称: NCC)，它是越南最大的会展中心，占地面积 64000 平方米，建筑风格为越南的传统民族风格，其中最大的会议大厅可以容纳 3800 人左右，它还包括 30 个各种类型的会议厅和地下

好、用户满意、社会满意、企业满意”。要求施工人员统一着装，文明用语，保洁施工，短期完成。在户内安装时，及时清理施工垃圾，保证住户墙面、地板干净无污染；减少进户次数，与用户文明沟通，不在住户家中歇息、抽烟、喝水，说话轻、走路轻、操作轻，保证少扰民。在楼院开挖安装时，要将回填土与垃圾及时分离，垃圾及时清运，土方堆放整齐洒水拍实；缩短单位楼栋的施工时间，少扰民；对施工驻地实施规范化管理，设置统一宣传牌匾、横幅，向社会宣传企业

优势，施工点卫生整洁，施工警示牌到位，保证用户生活安全、方便。

民心工程本身是一项扰民工程，要把它建成群众满意的民心工程，条件复杂，难度大，需要施工企业付出艰辛的努力。我相信只要我们坚持“兰州燃气，保您满意”的服务理念，把燃气工程作为品牌的“民心工程”来建设，就一定能赢得市场，赢得信誉，赢得品牌效益。