

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2012.10.007

燃气居民客户综合安检模式探索

□ 郑州华润燃气股份有限公司 (450006) 王佳 姜涛

摘 要: 本文通过对同行业其他燃气企业居民客户户内安检模式优缺点的对比分析,结合实践经验,探索出一套能有效提高大型燃气公司安检质量、消除户内隐患和增强安全宣传效果的新安检模式,文章还对新模式的运作方式、资源配置进行了介绍,对新模式的特点和运行中存在的问题进行了详细阐述。

关键词: 燃气 户内安检 综合安检

1 前言

居民客户户内安检工作是燃气企业客户服务工作的一项重要内容,也是燃气企业安全管理工作的重点之一,安检工作质量不仅关系到企业的安全运营和社会形象,还关系到客户生命财产的安全。因此,做好户内安检工作是每一个燃气企业义不容辞的责任和愿望。

笔者所在的郑州华润燃气股份有限公司(以下简称“郑州华润燃气”或“公司”)经过25年的发展,居民客户规模已超过110万,且每年以超过12万户的速度递增,旧安检模式的弊端日益凸显,已经不能满足客户数量的急剧增加和客户服务水平提升的现实需求。为此,公司通过改革和实践,探索出一套能有效提高安检质量、消除户内隐患和增强安全宣传效果的综合安检模式。

2 现行法规和标准对户内安检工作的要求

目前燃气企业开展居民客户户内安检工作的主要依据是《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》(CJJ51-2006)(以下简称“《规程》”),该规程在“3.5用户设施”章节对户内安检工作的周期、检查的具体内容,以及在检查过程中应开展用

气安全宣传和其他应遵循的事项进行了规定:“3.5.1 燃气供应单位应对燃气用户设施定期进行检查,对用户进行安全用气的宣传,并应符合下列规定:1 对商业用户、工业用户、采暖等非居民用户每年检查不得少于1次;2 对居民用户每2年检查不得少于1次。”

2011年3月1日起施行的《城镇燃气管理条例》(中华人民共和国国务院令 第583号)将燃气企业开展户内安检工作的要求上升到法规要求的层面,使开展户内安检工作更重要和更具有强制性。该条例第十七条规定“燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。”另外,相关的部门规章和地方方法规也是各地开展户内安检工作的指导依据。

3 常见安检模式介绍

3.1 旧安检模式介绍

公司的户内安检工作开始于2001年,主要工作按照《规程》的要求开展,在近10年的安检工作中,所采取的安检方法是:

(1) 成立专业的安检队伍,配备专职安检员和专业的泄漏检测设备;

- (2) 安检周期为2年;
- (3) 制定年度、月度计划, 包干到个人;
- (4) 安检员单独完成作业;
- (5) 错时安检, 充分利用早晨、中午、晚上的时间开展安检;
- (6) 故障维修任务按照内部业务流程流转给维修班;
- (7) 利用安全用气提示卡等宣传材料进行安全宣传;
- (8) 建立纸质的计划、完成情况及隐患等台账。

3.2 安检模式分析

虽然公司旧模式专业化程度相对较高, 能满足《规程》的基本要求, 但是随着客户数量的逐年递增, 相关法规、标准的不断完善和更新, 客户服务质量和安全要求的不断提升, 使得迫切需要改进安检工作现状, 探索一套更加有效的安检模式。为此, 公司相关部门对旧模式存在的问题及原因进行了深入的分析和研讨, 总结公司旧安检模式存在的问题及原因如下:

问题1: 安检质量不高

原因: 安检人员单独上门安检, 缺少监督, 容易因安检人员责任心差, 导致安检不仔细、隐患不告知、宣传不到位甚至是弄虚作假的现象。另外一方面, 用工机制不灵活, 缺乏激励机制, 员工工作积极性不高。

问题2: 安检入户率低

原因: 一是预约通知形式单一, 客户获知安检信息的几率小, 导致客户没有接到安检通知, 安检时客户家中无人; 二是安检人员在社区停留时间短, 客户即使接到通知, 如果错过安检时间, 如果没有见到安检人员, 也不愿电话预约再次安检。

问题3: 故障维修不及时

原因: 安检人员只负责安检和宣传, 配有检漏设备, 但没有配备维修工具, 发现故障只作记录, 后转由维修部门负责处理, 一般在次日才能派工, 往往会因为用户无法抽出合适时间等原因导致隐患不能及时处理。

问题4: 隐患处理不及时

原因: 除前面提到的故障隐患外, 还有用户不遵守规定形成的隐患, 由于部分客户安全意识薄弱, 如果一般隐患不能及时处理, 过后也一般置之不理。另外, 由于安检模式限制, 安检、维修等工作由不同班组负责, 因此维修及隐患的处理不能在同一时间完成, 需重复入户, 容易引起用户反感。

问题4: 缺少客户监督

原因: 安检表单设计存在缺陷, 检查记录仅登记在检查台帐上, 没有给客户留存检查的基本项目, 仅在发现隐患时才下发整改通知单。

问题5: 安全宣传效果差

检查完再发放安全宣传材料; 另外, 安检员无法携带大型宣传展板、条幅和其他宣传效果好的宣传设备, 不能营造安全用气宣传气氛。

问题6: 存在漏检现象

由于没有完善的客户安检管理系统, 信息化程度低, 安检计划、完成情况统计等工作靠纸质台账查询和对比, 容易出错。

3.3 国内其他安检模式分析

通过对国内其他燃气企业的安检模式进行了调研, 其安检模式主要优缺点如表1:

4 综合安检模式介绍

针对公司旧安检模式的薄弱点, 通过对各燃气公

表1 旧安检模式分析表

模式	简介	优点	缺点
兼职安检	非专职人员承担安检任务, 大多由抄表员承担安检工作。	1、入户次数多, 增加入户率; 2、人力资源成本低。	1、适用范围窄, 仅适用于普通表客户, 不适用于IC卡表和户外挂表; 2、专业化程度低, 检查不够细致, 安检质量不高, 隐患处理效果不好; 3、一般没有配备专业检漏设备, 安检质量不高。
安检外包	安检工作整体外包, 由安检公司负责开展。	1、人力资源成本低; 2、转嫁了部分安全风险;	1、增加管理难度, 有可能引起不必要的投诉; 2、需要外部资源支持, 实施较困难。
集中安检	短期集中某段时间, 公司各部门一起参与。	1、安检场面大, 宣传效果好; 2、入户率较高;	1、短期人力资源需求大, 影响日常业务; 2、不适用于客户规模较大的企业; 3、专业化程度低, 安检质量不高。

公司的安检工作优缺点的比较，借鉴其他城市燃气公司开展安检工作的先进经验，经过多次专题研究会议，形成了一套集安检、维修、宣传、隐患整改、输差治理、客户信息收集等服务为一体的“一入户六到位”的综合安检模式。

4.1 安检组织

各客户服务中心根据管理规模，成立安检小组代替以往安检员单独作业的方式，按照“4：2：1”的比例组成安检工作小组，即每个小组配备4名安检员、2名安检维修员、1名安检协调员。安检员负责上门对客户进行安检，安检维修员负责现场隐患维修，安检协调员负责现场工作协调、资源调配、客户咨询和安全宣传等。

配备安检督察员若干，负责客户安检工作开展情况的督察及安检存在问题的改进分析，以进一步提高安检工作质量。

此外，每个客户服务中心还需配备一名安检班长，负责安检计划的编排、隐患整改的建档督促、安检报表的汇总分析等工作。

表2 郑州公司新模式下安检相关人员配备表

岗位名称	安检员	安检协调员	安检维修员	安检督察员	安检班长
人数	60人	17人	32人	9人	11人

4.2 安检流程

采取预约服务的模式，提前与计划安检的小区物业取得联系，并在楼洞口或告示栏等显眼位置张贴预约安检通知单。

安检当日，在计划安检的小区广场或出入口等合适位置设置咨询服务台，悬挂条幅，布置安全宣传展板。同时在现场销售天然气专用软管，百尊燃气具等，为客户提供增值服务。

当安检员发现漏气等需维修项时，利用手持对讲机告知安检协调员，安检协调员立即安排安检维修人员上门维修。

根据小区客户特点、季节变化等因素灵活安排安检工作时间，利用客户在家的时间开展安检。安检工作时间一般设定为工作日11：00—15：00，17：00—21：00，节假日设定为10：00—18：00。

综合安检模式流程如图1所示：

4.3 资源配置

根据安检工作开展的需要，本工作配置有检漏仪、对讲机、照相机、维修工具、宣传展板、宣传条幅、遮阳棚、长条桌、凳子等等，部分配置用途简要说明：

(1) 对讲机：用于现场安检工作现场各岗位之间工作的工作调配、信息传达等。

(2) 照相机：用于对粘贴“禁用”标签的不合

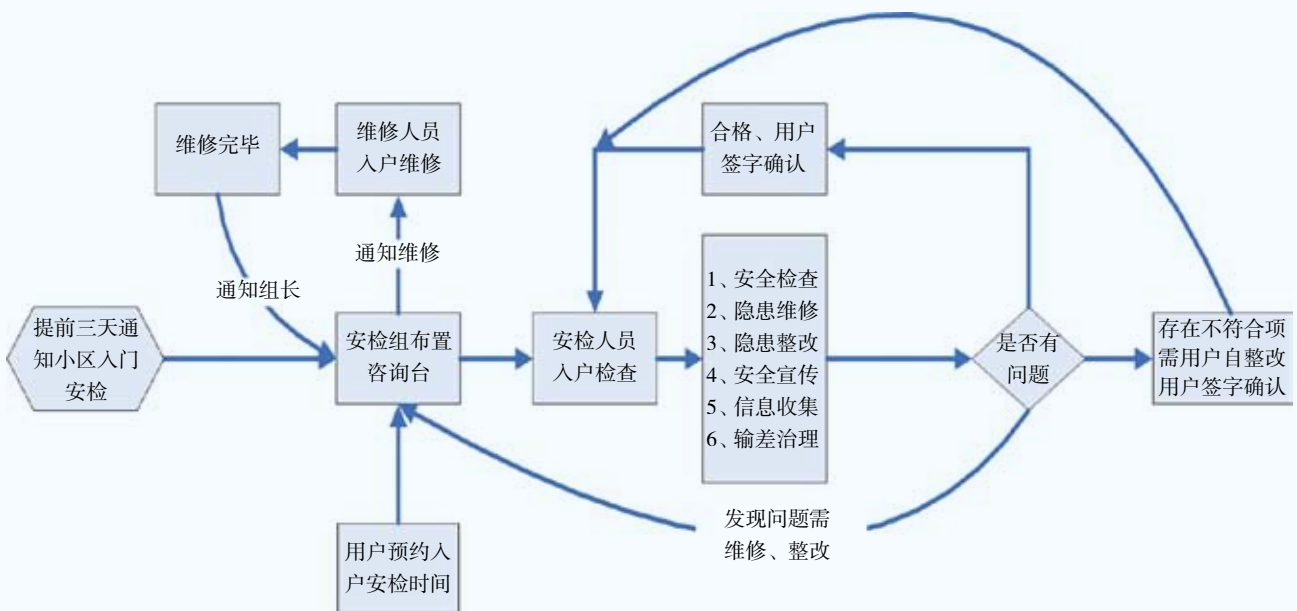


图1 综合安检模式流程图

格或超期使用的灶具、热水器等燃气具等安全隐患、对未入户的客户粘贴到访不遇单以及对存在问题的计量表具拍照取证。



图2 安检现场

5 综合安检模式特点

(1) 用工机制灵活化

为彻底根除历年来安检员责任心不强的顽疾,使安检新模式发挥应有的效果,公司经过反复论证,最终决定将安检员岗位全部置换为外雇劳务工,并实行薪酬改革,以计件工资制度代替原来的等级工资制度,同时一系列配套建立机制的陆续推出,例如:隐患整改奖励、燃气具销售奖励等,大幅提高了安检员工的工作积极性和主动性。

(2) 检查内容丰富化

根据国家相关法律法规、所在城市及企业要求等,编制新的安检工作表,增加用户信息搜集、表具

检查、用气设备登记、灶前压力测试及满意度调查等工作内容。并全面考虑客户性质、气表类型、安全宣传、隐患整改等因素,核定合理的工作定额。根据核定,每个安检员的工作定额从原来的55户/人·天降低到40户/人·天,以确保安检人员能按要求完成安检任务,以低定额换高质量。

(3) 监督工作专职化

为了强化安检新模式的成果,郑州公司为安检业务配备了9名专职安检督察管理员,按月对所有安检员的工作质量进行现场督察,并形成《安检督察简报》,将查处的不符合项配合现场照片一一列出,配套《扣减标准》及《考核办法》加强考核,限期要求整改,提出安检现状分析及改进要求。同时公司安全生产监督部门、安检协调员、安检班长等均以一定比例参与监督考核,确保安检质量持续提高。

(4) 安检管理信息化

为提高安检管理的效率,公司配套研发了安检信息管理系统,目前已实现了基本的安检信息录入功能和电脑编排安检计划等功能,彻底改变了以往手工编制安检计划的不准确性,其他的如:数据分析、跟踪回访、计件工资核算等功能正在逐步完善中。安检信息系统能与其他客户管理系统资源共享,可最大限度地发挥作用,而且在下个安检周期,由安检员入户再次核查和收集用户信息,及时更新,保证了客户信息资料的持续有效性。

(5) 安全宣传规模化

安检新模式在打破以往单兵作战实现团队合作的同时,更是加大了安全宣传的力度和方式。新模式要求在安检小区设置宣传展台,配备协调员,根据小区的客户数量安排安检时间,一般在小区停留1-3天的时间。设置条幅和宣传展板,针对小区用户长时间、高密度地安全宣传。另外,针对普遍存在的户内隐患,编制简短通俗的安全宣传话术,入户接触用户时例行安全宣传。多方位的宣传不仅可以更有效地提高客户主动安全的意识,还能提升了客户的满意度。

(6) 一专多能

由于郑州公司对30多万户IC卡表客户的管理缺少抄表的环节,时有IC卡表故障造成的计量纠纷产生,另外个别客户也存在偷盗气行为,为此,要求在新模式下,安检员应掌握一定的表具检查和偷盗气查处技

能,借助入户安检的有利时机进行表具检查偷盗气查处。不但能够挽回公司的经济损失,杜绝偷盗气造成的安全隐患,而且因配备并实施了具有吸引力的奖励政策,在完成工作的同时还增加了收入,安检员的工作积极性和主动性也已充分调动。

6 新模式运行情况及效果

2012年1月,郑州公司安检新模式正式运行,各客户服务中心的17个安检小组已为156个小区或家属院提供了安检宣传服务。从安检的统计数据来看,新安检模式效果明显,关键指标如下:

(1) 实际入户率明显提高

因外雇安检员对稳定的工作相对更为珍惜,在实行具有吸引力且上不封顶的计件工资制度的同时对工作质量严格考核、重奖重罚,这样的制度执行将使安检员更为主动地提高工作技能,并认真地完成每户的安检工作,同时为了拿到更多的收入,也将主动地通过各种方式想尽办法入户安检,这样一来,不但提高了安检质量,而且实际入户率也大幅提高。以2012年元月为例,计划安检42 657户,实际入户(不含复检)28 383户,首次入户率可达67%,较以往的30%—40%有了较大的提高,预计复检后实际入户率可达75%—80%。

(2) 隐患发现率大幅提高

在旧的安检模式下,隐患发现率仅有不到10%。如需维修,安检员通常需回到客户服务中心后再将维修项目转维修班派工,需再次预约客户上门,费时费力,还造成对客户的多次打扰,引起部分客户的不满。切换安检新模式后,因安检员的积极性充分调动,同时对客户家中存在但安检员未发现的隐患加以重罚,因此隐患的发现率大幅提高。在2012年元月安检的28 383户客户中,发现隐患23 172户,发现率达81.6%,较原模式增长了近700%。

(3) 隐患整改率稍有提高

在旧的安检模式下,隐患整改率几乎为零。在新模式下,为了提高隐患整改率,杜绝来回重复派工的人力成本浪费,安检小组配备的安检维修员会立即上门维修,若遇收费项目,也会通过宣传教育来引导客户积极配合整改。除此之外,在宣传展台处还配备了

天然气专用橡胶软管、管箍等备品备件,加之自有燃气用具品牌的推广,更是方便了客户,能尽快将隐患整改到位,提高了隐患整改率。在元月份的安检工作中,因各种客观原因,隐患的现场整改率还远低于期望值,但也达到了近20%。

(4) 实现“一入户六到位”,整体工作效率提高。

通过一次入户实现了安全检查到位、隐患整改到位、故障维修到位、安全宣传到位、客户信息收集到位、客户计量表工作状况是否异常检查到位。避免了重复入户造成的工作时间浪费,同时也减少了对客户的多次打扰。

7 存在问题

经过试点和正式运行,我们发现本模式的弊端主要有以下几点:

(1) 一次性投入较大,除需要投入大量的硬件设备和软件系统投入外,由于定额降低,工种细分后,人员数量增加,人力资源成本也是一项大的投入。

(2) 外雇员工流动性大,60人的安检队伍在不到半年的时间里,因人员辞职影响,先后补充人员达20%,给人员招聘、培训带来不小压力。

(3) 计件薪酬制度尚需完善,计件薪酬制度已出现效果,但尚需不断完善。配套的隐患整改奖励机制没有完成。

(4) 隐患整改率依然较低,用户侧安全隐患整改依然是个难点。

(5) 信息系统尚不健全,安检信息系统的统计分析、信息自动上传等功能尚未实现。

8 结束语

燃气企业开展户内安检工作,不仅是法律法规和行业标准的要求,也是企业作为一个企业公民应履行的公民职责,是企业履行社会责任的表现。郑州华润燃气之所以投入大量的人力、物力和精力来推动安检改革,正是因为企业的社会责任意识所驱使。虽然新模式的所产生的效果还不是特别明显,但相信通过郑州华润燃气人的不懈努力,一定会给郑州市创造一个良好的客户用气环境。