



## 天然气安全宣传全方位覆盖， 一户都不能少

2012年12月6日上午，齐齐哈尔市建华区园艺社区二楼活动室齐齐哈尔港华的燃气安全讲师周勇正在和该社区居民代表进行面对面的交流互动，传授燃气安全，同时，齐齐哈尔港华燃气客户安检大队正在同步为园艺小区居民进行户内安检、排除燃气安全隐患。通过此次学习，使该社区近千户居民受益。

作为拥有35万民用客户、4 000多工业客户的齐齐哈尔港华燃气公司，对客户的安全管理一直是齐齐哈尔港华燃气首要工作职责，其中，安全宣传工作更是多措并举、常抓不懈，让安全宣传不落死角，不落每一个客户。

### 1 加强入户安检模式，在排除安全隐患的同时，进行直观宣传

为了提高客户的安全管理水平，齐齐哈尔港华燃气积极引进香港中华煤气的安全管理模式，并结合我市的地域特点，成立客户服务安检大队，投资数百万元资金，购买了近百台超精敏度检测仪，无偿为燃气客户进行定期预防性检查，并对隐患进行及时跟进整改，及时消除各类安全隐患，同时进行安全宣传教育，纠正违章用气现象。从2008年到现在4年多的艰苦工作，入户安检已经进行3轮40余万次，总入户率接近80%。在安检中，一些隐患触目惊心，其中直排式热水器、超期且无熄火保护的燃气具、燃气胶管两端无卡扣固定老化超期、燃气设施私接乱改等都是安检



员重点检查与重点宣传的对象。

通过几年入户安检中对隐患的排查和对一些安全意识淡薄客户的面对面的讲解，客户的安全意识与对家居燃气设施的维护意识明显上升，隐患正逐年降低，体现最明显的就是客户的报修电话正在逐年下降。

### 2 加强与媒体的互动，提高天然气安全知识的受众面积

几年来，在齐齐哈尔主流媒体《齐齐哈尔日报》、《鹤城晚报》、《齐齐哈尔新闻网》设立了专版先后刊登了文章近200次，从不同角度反复对天然气的正确使用、天然气家居燃气设施的维护与保养、天然气燃气具的使用与维护、燃气泄漏后的应急处理方法、天然气胶管与卡扣的作用、直排式热水器的危害等进行了阐述与讲解。此外，为了达到更直观的效果，齐齐哈尔港华燃气每逢节假日前夕还在“齐齐哈尔交通广播”、“鹤城”的早、午、晚黄金时间播放了用气安全提

示语，在“齐齐哈尔电视台”新闻联播后、电视剧播出间断播放“安全使用篇”、“安全检查篇”、“新居入户篇”的天然气使用提示视频。通过与纸媒、网络、音乐视觉媒体的互动，取得了良好效果，仅2011、2012两年共播出90余篇次，基本实现了当地主流新闻媒体对天然气安全宣传的全方位覆盖面。

### 3 长期开展“进社区、进学校、进企业、进家庭”宣传活动，直观生动地宣传燃气安全

为了能更直观、生动地宣传燃气安全，排除隐患，齐齐哈尔港华燃气长期开展“进社区、进校园、进企业、进家庭”的宣传活动，用实际案例面对面地宣传燃气安全，纠正不规范用气、违章用气现象，排除安全用气隐患。从2008年开始，齐齐哈尔港华燃气客户关注小组与相关社区建立了紧密联系，共筑安全堡垒。几年来，先后在纸厂、繁荣、青云、龙沙、北文化等110多个小区进行了宣传，现场答



## 北京燃气销售管理系统改造升级 采用新版通知单缴费一目了然

记者从北京市燃气集团获悉，面对北京市200多万查表用户缴费的燃气销售管理系统升级改造已全面完成，于2012年11月20日正式上线运行，从即日起用户缴费也将采用新版缴费通知单，新通知单增加燃气费计算公式及服务热线等，让用户一目了然。

北京市燃气集团相关负责人介绍说，此次升级改造工作只涉及200多万民用天然气查表用户，升级后的新系统不仅可以进一步细化存储用户的基础数据，完善对用户服务及销售收费管理，同时形成对管理决策和业务发展的全方位信息支撑，带动管理现代化、数字化、精细化、科学化，进一步规范和提高为用户服务和企业管理水

平。销售管理系统升级改造后，将不断拓展缴费渠道，为燃气用户提供更加安全、简易、实时、快捷的服务。

据悉，随着新系统正式上线运行的同时用户缴费也将采用新版缴费通知单。从2012年11月20日新系统正式启用当天，新系统自动生成的新版缴费通知单上的用户编号将替换用户旧缴费通知单上的用户编号，用户将按照新缴费通知单上的用户编号缴纳燃气费。

旧燃气缴费通知单的使用期将于2012年11月18日0:00截止。2012年11月18日旧缴费通知单作废后，旧缴费通知单上未交费用将由新系统自动划拨一并计入新缴费通知单中。

新系统还对燃气缴费通知单的样式和内容进行了调整，今后用户在燃气缴费通知单中不仅能看到“应缴金额”，还能看到燃气费的计算公式，使用户清楚明白燃气费的组成，做到心中有数，同时还增加了全市燃气服务热线电话方便用户咨询。据悉，新销售管理系统上线后，民用查表用户仍可选择原代收机构进行缴费。

新缴费通知单样式如下：



(徐春芳 梁玉梅)

疑1 000余次，发放天然气安全宣传单及客户手册2万多份，通过零距离的安全宣传及公司客户关注小组的为民服务，有效排除事故隐患。

走进学校宣传天然气安全知识，形成“小手拉大手”的循环教育模式，港华燃气安全讲师将燃气设施搬进课堂，通过与小学生的互动教学，提升小学生从小对燃气安全重要性的认识，小学生回家后，可以将传播到的知识，讲解给家长及相关亲属，形成“倒金字塔”的传播模式，受益人群会累积的越来越广

泛。几年来，齐齐哈尔港华燃气先后在青云小学、铁南小学、龙沙小学、永安小学等学校进行了燃气知识传播，累积在校师生8 000余人受益。

为了能使客户更直观地了解天然气知识，能合理、规范地避免事故危害的发生，齐齐哈尔港华燃气每到新年前夕，都会印制图文并茂的年历，通过年历规范客户安全用气，抄表员利用下户抄表的机会，亲自将年历发放到客户手中，由于年历具有使用与保存价值，因此，宣传效果可以覆盖整个家庭成员。

仅2011、2012两年，齐齐哈尔港华燃气花费数10万元共印发民用用户年历70万份、工业商服年历8 000份，起到了良好的安全宣传效应，为燃气安全用气、确保客户家居安全创造了条件。

天然气安全宣传工作是一项持续有、永不停歇的工程，齐齐哈尔港华燃气积极承担绿色能源供应商、优质服务提供商、安全管网运营商的角色，像家人一样对待客户，让他们感受到亲切、温馨与安全。

(柴立伟)