

### 3.5 用户报装

燃气客服中心在接到电话以后,可以根据用户提供的报装地理位置信息,实时查找报装点处的区域、调压站信息、管网敷设情况等,可以及时给予客户相关的答复,并根据系统中查询到的信息,将相关工单及时下派施工部门。

### 3.6 移动派工

该应用方式与应急抢修的方式基本类似,当客服中心接到用户报修以后,通过CRM系统及时或取用户位置信息,将该位置信息定位于GIS系统中,并从GIS系统中查询与用户距离最近的维修人员。通过GIS系统中的短信平台,将维修信息、维修工单及时下派至维修人员,可有效缩短服务时间,提升客户服务满意度。

### 3.7 调压器的选型规划

根据年度的用户发展计划,可以提前安排工作人员测算调压器的供气负荷,根据SCADA系统的历史数据统计情况,以及CRM系统中目前该调压器下的用户数,计算出该调压器是否可满足相关区域内年度的用户发展规划,及时确定后续的施工方案,以确保后期的用气可靠性。

## 4 结束语

通过科技创新,不断完善燃气信息化管理手段,全面提升燃气企业市场核心竞争力,是燃气企业信息化建设的目标。对各个系统的各类信息、业务数据、供气信息和客户资源的搜集整理,使得大量看似毫无关联的数据,经过深度挖掘和整合利用,将得到更加全面的情况分析。充分利用信息手段整合利用企业内部的各种资源,将有效提升燃气企业的应急处置能力和快速响应能力,实现燃气突发事件的影响和损失控制在最低限度的总体要求。

当前基于GIS系统的行业快速发展,随着各个地方智慧城市的建设,GIS系统将发挥更大的作用。燃气行业GIS系统综合信息平台的建立也将是智慧城市的重要组成部分。青岛泰能燃气集团的基于燃气GIS系统的燃气多业务系统数据整合工作,在进行抢修调度、确保安全供气,以及提高客户满意度方面发挥了巨大的作用。后期,我们将深度挖掘基于GIS系统的数据整合应用,对于应用方向的拓展,我们愿与燃气同仁共同探讨。

## 工程信息

### 邢台燃气管输气由“中心城区”敷设至“美丽乡村”

长期以来,管道天然气主要在中心城区发挥其清洁能源作用,随着农村小城镇进程加快,管道天然气建设进展也在加快,在2013年10月24日河北省南宫市垂阳天然气工程协调会上,记者了解到,工程主要包括建设天然气门站一座,沿南宫市垂阳镇、段芦头镇、紫冢镇铺设燃气管道,同时以此为主线向南北辐射,形成“一横四纵”燃气管网格局,基本覆盖南宫市东南主要乡、村,管网里程达50km。

该公司副总经理韩春坡介绍说,“随着县域经济的快速发展和新农村建设的兴起,天然气进乡入村是未来发展的基本趋势,南宫市政府高瞻远瞩,对这个项目给予了大力支持,项目建成后,沿线5个乡镇、50多个村、5个工业园区和众多的新民居

将通上天然气,不仅能有效改善大气环境,而且能够让更多居民享受清洁能源带来的新生活。”

为确保工程按时完工,燃气公司采取倒排工期,制定了施工计划,并在协调会的次日,就派出专人会同南宫市职能部门,对各乡镇用气情况及燃气管道路由等情况进行实地查勘,工程计划2014年8月完工。

近年来,邢台燃气有限责任公司紧紧围绕市委、市政府提出的“还邢台青山绿水,走生态发展之路”的目标,进一步解放思想,加快县域燃气的发展步伐,有力促进了县域经济的发展和城镇新民居居民生活质量的提高。

(赵军峰 辛小平)