

践行初心谋发展 数智服务惠民生

——热烈庆祝新乡新奥燃气有限公司成立21周年

□孙保军 代卫莉 李修峰 文/图

金风送爽,丹桂飘香。在国庆、中秋佳节即将到来之际,9月20日,新乡新奥燃气有限公司(以下简称新乡新奥燃气)迎来21岁生日。坚定不移守初心,履职尽责惠民生。21年来,新乡新奥燃气全体事业伙伴用拼搏奉献和创新奋进,始终践行着新奥集团“创建现代能源体系,提高人民生活品质,成为一家受人尊敬的创新型智慧企业”的使命愿景,在辽阔的牧野大地上不断谱写新奥人开拓进取的新篇章!

21年来,新奥燃气源源不断“走”进60万户家庭,惠及3000余家工商业用户,新乡新奥燃气先后完成万余辆出租车等油改气业务,大大减少了汽车尾气排放,有效改善了城市空气质量;积极响应市政府“煤改气”工程建设,攻坚克难,让各县区近2万户农民家庭用上清洁环保的天然气,为打造新乡市碧水蓝天美丽画卷贡献了自己的力量。

21年来,新乡新奥燃气大力投资基础设施建设,建成投运现代化天然气门站、LNG应急储备站、加气站,铺设高中压管道及燃气庭院管网4000多公里。2019年至2021年,新乡新奥燃气投入巨资,克服重重困难,完成存在安全隐患的102.2公里老旧燃气管道改造,实现全市中压管网稳定运行,大大增强了管网运行的安全性,为改善新乡市营商环境作出突出贡献。



让您满意是新奥人永远的追求

ENN新奥
Xinxiang ENN Gas Co., Ltd.

构建数智新体系 筑牢城市“生命线”

新乡新奥燃气始终坚持“以人为本、生命至上”的安全生产原则,紧紧围绕“智企、智家、智基”发展模式,深入推进全业务场景安全数智化应用,打造城市智慧燃气,构建数智全景监管体系,实现全场景下“看得见、知重点、有人管”安全闭环管理,为营商环境建设增智助力。燃气通过智能地下管网等基础设施,利用云计算、大数据、人工智能、物联网、通信技术、北斗导航等信息化手段,借助智慧燃气数据中心和管理平台,实现主动管理、科学决策,提升燃气使用安全管理水平和客户服务质量。

新乡新奥燃气勇立数智时代潮头,开

数智全景监管先河,通过数智理念与数智技术,在不断提升企业数智能力的同时,积极支持各类型企业搭建数智平台,应用数智化技术,提升经营管理能力和服务水平,彰显企业的责任与担当。

为持续完善安全管理体系建设,严格落实隐患常态化排查治理,新乡新奥燃气通过一系列安全活动,筑牢城镇燃气安全防线,多途径有针对性开展用气安全宣传教育、多场景高效应急救援演练提升、多角度全面隐患排查根治治理,用行动诠释企业安全生产的责任感与使命感,为广大用户的安全用气及社会公共安全和谐稳定保驾护航。

优化流程做“减法” 创新服务助营商

近年来,新乡新奥燃气推行用气报装全流程“管家式”服务,充分发挥客户经理“燃气管家”“燃气参谋”的作用,通过客户经理一对一、点对点主动服务,对申请受理、现场勘查、供气方案确定、设计方案编制、相关行政审批、竣工验收通气、供气服务等,提供全程全方位咨询服务和帮办代办业务,实施“一站式”“一条龙”服务,实现用户“零跑腿”,全面提升办事效率和用户满意度。

根据客户体验,充分利用市大数据平台,新乡新奥燃气将服务流程做“减法”、瘦身,坚持以服务用户为导向,实行线下“一窗”保障“一站式”服务,线上“一网”让用户足不出户办理业务,打造掌上营业厅手机APP,实现线上线下业务同步办理,实现业务咨询、投诉、报装、维修、过户、查询、缴费、开具发票、安检、信息变更等多项业务“一站式”办理。新乡新奥燃气还按照市城管局提升营商环境

的要求,全力推进水电气暖报装“一件事一次办”,做到内部业务系统与政务服务平台无缝衔接,加强与供电、供水、供热联动,联合拟定“水电气暖一件事”电子表格,在线下设立水电气暖联合办理服务专窗,全面实现“一窗受理、集成服务”;线上依托在线政务服务平台“水电气暖”公共事业服务报装联审模块,与政务服务平台无缝衔接,实现一张表格、一事通办。

在优化流程的同时,新乡新奥燃气建立健全工作岗位责任制、制定服务规范及相关管理制度,优化企业微信公众号功能,扩大公众号服务范围,提高服务透明度,扩大有关政策的知晓率和覆盖面,让用户放心用气、明白用气;线上、线下接受用户对办理事项进度、时效的监督,让客户实实在在感受到工作人员的专业优质服务,全面提升客户对服务工作的满意度。

因地制宜做“泛能” 节能减碳惠民生

能源是城市发展中的重要支撑,是当前碳排放的主要来源,也是绿色低碳技术与数智技术深度融合的最佳场景。在“双碳”目标和“数字中国”共同发力的背景下,用户对能源需求和降低碳排放的要求呈升级态势。基于对现代能源体系的认识,新乡新奥燃气在集团战略牵引下,借助泛能微网,开展产业实践,从用户需求出发,以能量全价值链开发利用为核心,因地制宜,建立多能互补的用能一体化能源系统。

近年来,新乡新奥燃气实施完成多项“泛能”惠民项目:天力锂电一期燃气发电热电联产机组并网运行、新乡制药泛能站项目、科隆新能源动力外包、光伏等多品类能源供应、新太行公司光伏项目等,开创了新乡新奥燃气低碳工厂的业务模式。特别是2023年4月,新乡新

奥燃气“泛能”团队为科隆电源材料低碳工厂量身打造的节能项目,开展蒸汽锅炉托管运营和动力外包、厂房屋顶分布式光伏发电、电力优化节能服务业务,进一步利用空压机节能、电制冷节能、用能侧电化学储能等最新技术,采用新奥“泛能网”能碳管理平台,对科隆电源材料的气、热、电、冷、空、光、水等能源系统统一数智赋能,助力科隆电源材料节能、降耗、减碳,打造国家级绿色工厂。

新乡新奥燃气“泛能”业务持续发力,以“泛能”理念为牵引,以能源碳排放场景为抓手,依托数智化产品,从用户侧需求出发,因地制宜发挥政策、技术、机制的协同效应,针对企业客户设计智能能碳一体化解决方案,实现末端降碳和源头低碳,致力于帮助用户“双碳”目标达成。

践行社会责任 彰显企业担当

新乡新奥燃气成立以来,在市委、市政府的领导和支持下,以履行企业社会责任为己任,恪守企业的初心与担当,在注重企业自身发展的同时,大力支持慈善公益事业,积极回报社会。

新乡新奥燃气先后为抗击“非典”捐赠50万元,出资100万元援建社区大楼,支持市政府创建全国卫生城市捐款120万元,支持全市公共交通事业发展捐款100万元,为市弱势群体帮扶中心捐款20万元,为全市抗洪抢险救灾捐款200万元,抗洪期间为卫

辉市、辉县市受灾群从捐赠食品、工具价值2万余元,并多次参加“99捐赠日”“日行一善、燃动你我”等社会捐款活动,共捐款800余万元,受到社会各界的一致好评。

展望未来,新乡新奥燃气将坚持为全市人民提供安全均衡的供气服务,在实现企业发展与环境保护双赢的同时,充分展现企业担当,为社会进步与发展贡献自己的力量。

以文化凝聚团队 用数智创新发展

21年来,新乡新奥燃气十分重视企业文化建设,着力培育企业的先进文化,用多种形式深化企业文化内涵,用先进的企业文化武装员工头脑,提高员工素质,激发员工热情、凝聚奋进力量,全体员工把企业文化内化于心、外化于行,为新乡新奥燃气的健康可持续发展插上腾飞的翅膀。

在集团先进企业文化的引领下,新乡新奥燃气以客户体验为中心,不断满足客户需求,在全面进行业务模块流程优化基础上,锐意进取,进一步创新优化业务流程,建立健全服务岗位责任制,实行线下“一窗”、线上“一网”服务,推行服务前置机制,推行用气报装全流程“管家式”服务等措施,努力做专家庭品质生活和企业能碳管理的数智城市服务商。为保障全市人民安全稳定用气,新乡新奥燃气提

前筹划,向上游气源供应商积极争取,并开辟气源竞拍专线,投资建设储备气罐,时刻将保民生责任放在第一位。21年来,新乡新奥燃气全员时刻践行“执守良知、崇尚自驱、利他共生、成在数智”的企业价值观,与时俱进,凝心聚力,勇往直前,拼搏进取,取得了辉煌的业绩。

回顾过去不负初心,展望未来担当使命。新乡新奥燃气在市委、市政府的领导下,将继续秉承初心,坚持创新发展,为用户提供更加优质、安全的燃气服务。新乡新奥燃气将以更加开放的姿态迎接挑战,以更加务实的态度谋求发展,开发出更多惠民服务项目,让新乡新奥燃气安全可靠、值得信赖的生态能源品牌在牧野大地上熠熠生辉,为新乡市经济社会发展和营商环境提升作出更大贡献!



新乡新奥燃气营业员为客户讲解产品性能



新乡新奥燃气智能运营中心全方位筑牢燃气安全使用屏障



新乡新奥燃气员工抢修抢险保民生



新乡新奥燃气客户体验中心重装升级焕新亮相