

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。



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

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、智管”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，构建数智全场景监管体系，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品质。

新乡新奥燃气勇立数智时代潮头，开

数智全场景监管先河，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，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，多途径有针对性地开展用气安全宣传教育、多场景高效率应急救援演练提升、多角度全面隐患排查根除治理，用行动诠释企业安全生产的责任感与使命感，为广大用户的用气安全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、设计施工方案编制、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，优化企业微信公众账号功能，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：天力锂能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、电力优化节能服务等业务，进一步利用空压机节能、电制冷节能、用能侧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，“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、辉县市受灾群众捐赠食品、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、外化为行，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，努力做专注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

前策划，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！



新乡新奥燃气客户体验中心重装升级换新亮相