

管道燃气工商业用户的服务与管理

江钜辉

佛山市禅城燃气有限公司

摘要: 伴随着社会经济的全面快速发展,管道燃气的使用需求量不断增多。为更好的优化管道燃气的使用质量,应该切实提升管道燃气的服务以及管理水平,积极全面的结合工商业用户的实际需求,切实有效的提升服务管理成效。较之于普通的居民用气,工商业用户的用气量是比较大且集中的,也要求相对复杂且综合的配套服务需求。为此,在实践过程中,应该充分结合工商业用户的用气需求,积极全面的提升服务水平,全方位优化管理成效。

关键词: 管道燃气; 工商业用户; 服务; 管理

在全社会倡导清洁能源利用的今天,管道燃气成为主要的能源类型。在管道燃气的利用过程中,工商业用户的燃气需求量是比较大的。作为一个特殊的用气群体,为更好的保障它们的用气质量,为不断优化它们的用气水平,应该积极优化服务以及管理方式,更好的保障管道燃气的供应质量及成效。此外,不同于居民用户,工商业用户基本每天都会使用燃气,为保障它们的使用安全,应该充分全面的加强安全监管力度,切实提升安全管控工作的整体成效。

一、工商业燃气用户的特征

现阶段管道燃气的社会使用量是比较大的,其主要的使用群体包括居民用户与工商业用户,与之对应的管道天然气供应也分为商业供气与日常生活供气两个类型。在实践过程中,这两个不同的用户群体是存在着显著的差异的。为更好的提升燃气供应以及服务的质量,应该结合工商业用户的用气特点,积极创新与优化服务方式,切实提升管理成效,全方位保障燃气供应的安全与可靠。第一,工商业用户的燃气需求量比较大,燃气供应要求比较高。在实践过程中,工商业用户每日燃气的需求是比较大的,无论是生产作业,还是餐饮娱乐等,可能都需要较大的燃气供应。同时,为确保自身的发展秩序以及生产进度,工商业用户要求燃气保障的高效与安全。若管道燃气出现“断供”,那么势必会在很大程度上影响着工商业用户的发展效率以及发展稳定性。可以说,工商业用户对于燃气供应的稳定性的要求非常高。第二,使用的燃气设备较为多元化。作为一般规模的商业用户,平均每日都会持续使用5小时至8小时,而且燃气使用的时间较为集中,一般集中在中午或者傍晚。

二、优化管道燃气工商业用户的服务与管理

在燃气供应以及保障的过程中,工商业用户可以说是主要的使用主体。为更好的优化服务质量,不断提升管理水平,确保广大工商业用户均能够科学全面的应用到燃气资源,有必要从服务与管理两个角度出发,行之有效的提升服务与管理质量。

(一) 做好常态化的工商业用户管理工作

在管道燃气工商业用户的服务以及管理的过程中,鉴于工商业用户的用气需求量比较大,用气能力比较高,用气费用也较为高昂等,属于燃气的主要用户群体,需要实施专门化、常态化、持续化的日常服务与管理。一方面,对于工商业用户,应该积极开展必要的延伸拓展服务,不断提升自身的服务水平,全方位优化服务效能。燃气经营企业应该加强对工商业用户的追踪管理,建立科学且完善的管理档案,做好日常化的追

踪管理。在日常化的管理过程中,应该做好详细全面的市场调研,把握它们的用气现状,把握它们的用气问题,若存在用气环节中的问题,要积极采用高效的解决措施,有效提升它们的用气稳定性与安全性。在工商业用户的日常管理过程中,要全方位保障它们的用气安全。另一方面,在日常管理过程中,天然气经营企业应该加强对工商业用户燃气配套设施的安全监管以及动态检查,一旦发生设施存在漏洞或者隐患,要及时采用高效全面的维护保养措施。与此同时,在日常监管的过程中,应该全面做好对计量设备的检查,避免因计量设备不准确造成的效益损耗。此外,在日常管理的过程中,为有效保障工商业用户的用气安全及经营效益,应该落实科学的应急抢修及保障措施,制定详细全面的应急预案,明确人员工作职责,明确人员接线至现场的时间,切实提升抢修效率。

(二) 做好科学的费用征缴工作

对于天然气经营企业而言,在加强对工商业用户用气环节的管理过程中,应该同步做好费用征缴工作。只有保障费用征缴的顺利以及完善,才能够切实保障自身的效益,也才能够不断改进和优化天然气的服务水平及效能。现阶段,在费用征缴的过程中,其主要的结算方式包括预付费、预交费以及后交费等三种类型。在这些不同的缴费类型中,其中第一种是较为常见的。它能够切实保障天然气经营企业的经营效益,当工商业用户使用燃气时,需要提前交纳一定的费用,这种费用缴纳金额往往同工商业用户自身的用气需求有关,当然,工商业用户也有自主选择权。当进行费用划拨时,往往从上个月的预付款着手,先行进行划拨。这种征缴方式,比较适用于用气量比较大且自身规模较大的工商业用户。对于一般工商业用户,则比较适合采用预交费的方式,类似于居民用气的交费方式,交多少用多少。当然,还有一种后交费的方式。在实践过程中,工商业用户可以先行用气,然后在结算日根据用气计量进行相应的征缴工作。后交费的方式,需要天然气经营企业做好催收工作,存在一定的征收风险。

(三) 积极开展营销扩大用户量

现阶段天然气经营企业在市场发展的过程中面临着较大的竞争压力,为更好的提升它们的经营成效,不断优化它们的经营水平,应该积极全面的开展市场营销及市场推广工作,不断扩大潜在的用户群体。一方面,天然气经营企业应该注重改变自身的发展模式,积极结合用户的需求开展定制化服务,满足用户的用气需要。另一方面,企业还应该注重挖掘煤改气、电改气等潜在用户。

三、结论

在天然气企业的经营以及发展的过程中,为更好的提升以及优化自身的发展效益,应该重点做好工商业用户的服务以及管理工作,不断保障供气质量及安全,行之有效的提升天然气经营企业的整体经营效益。

参考文献

- [1] 李瑾玲,王海屹,试论管道燃气工商业用户的服务与管理[J],中国石油石化,2017(07).
- [2] 张震,燃气工商业用户的安全管理策略探讨[J],中国燃气运营与安全研讨会(第九届)暨中国土木工程学会燃气分会2018年学术年会论文集(下),2018.