

济南港华燃气：铸造服务品牌

2020年济南港华按照“企业发展战略和文化确保全面落实，管理、服务变革和科技进步确保取得实效”的发展思路，以战略规划和企业文化全面落地“双轮驱动”为主线，聚焦重点、难点问题持续攻坚，致力于打造“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”的愿景，济南港华将继续秉持“为民服务”的初心，坚定担负“气质好，天更蓝”的使命，向着全国能源行业一流水平奋力前行。

2020年5月底，在大众报业集团主办的第17届山东财经风云榜评选中，济南港华燃气有限公司不负众望，经过网络投票、专家评审等环节，顺利获选“2019山东十大服务品牌”，为硕果累累的公司荣誉榜单再添光彩。

2020年9月，济南港华决定全面开展2020年“质量月”活动，深入贯彻“更短客户距离，更优解决方案”的服务宗旨，进一步增强服务理念，规范服务标准、完善服务机制、提升服务品质。从获选“2019山东十大服务品牌”到开展2020年“质量月”工作，贯穿其中的是长期坚持提升服务质量、提高服务水平的不懈努力。

党建引领管理，促进改革发展

2019年是济南港华合资成立15周年，团结奋进的党组织是引领济南港华不断前进的核心。济南港华按照“求开拓、谋创新、树品牌”的工作思路，始终将党的领导融入企业发展各环节，兼容本土优势，并收外来菁华，凝聚成发展进步的不竭动力。

济南港华夯实基层党建工作，打造党建引领下的以“党小组+班组”为载体的“双组工程”，推动党建工作与企业发展相融互促、创新提升。通过公司各党支部与共建社区签署“双组共建”协议的形式，充分激发基层党组织的战斗力和牵引力。各党支部与所服务辖区内街道办携手开展“双组”工程党建共建活动，以“济南港华党小组+办事处工作组”为载体，结合党支部100余次安全服务进社区活动，第一时间、近距离为社区百姓解决实际问题，切实消除燃气安全隐患。

济南港华着力建设党建引领和战略规划指导下的“三齐”企业文化，打造“泉心火焰”服务品牌，构建了以“齐心·齐力·齐享”为核心价值观的企业文化，树立了“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”的企业愿景。将企业文化内化于心、外化于行，以“更短客户距离，更优解决方案”的服务理念展现济南港华独具特色的品牌形象，为济南港华战略规划的实施提供了有力支撑，使“实干者·心气不熄”的企业精神切实落实到为广大客户的服务承诺和服务行为上。

党建引领，让济南港华的发展有了明确方向。自2019年盛夏的十五周年庆典上发布“三齐之道”企业文化至今，济南港华人砥砺“实干者·心气不熄”的奋斗精神，肩负“气质好，天更蓝”的使命担当，秉持“更短客户距离，更优解决方案”的服务理念，打造“泉心火焰”服务品牌，齐心“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”。

进入2020年，济南港华继续以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，对标对表济南市委、市政府工作思路，按照“企业发展战略和文化确保全面落实，管理、服务变革和科技进步确保取得实效”的发展思路，以战略规划和企业文化全面落地“双轮驱动”为主线，聚焦重点、难点问题持续攻坚，致力于打造“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”的愿景，压茬推进党风廉政建设、市场拓展、重点工程建设、企业文化建设及信息化建设等重点工作，保持了永不懈怠、一往无前的精神状态，将燃气事业推向纵深发展。

做强企业文化，打造一流团队

济南背依泰山，面向黄河，“泉水甲天下”，孕育于此的济南港华融合了一山一河一泉的独特气质和内涵，持续强化企业文化建设，全面推广服务品牌是一大亮点。

首先是外化于识，树立一流企业形象，他们以企业识别系统的开发与应用为载体，以“焕发新面貌，奋发新作为”企业VI换新工作为契机，从视觉设计出发，规范使用企业标识、标准色、传播物料；从基础建设着力，全面优化美化办公、施工、生活环境；从礼仪规范入手，统一仪容、仪表、语言、服饰，推广拳心礼和比心礼，不断推动企业形象与企业文化的正向促进，相互承载，塑造诚信、优质、专业、高效的企业形象，展现员工良好的精神风貌。

其次是内化于心，凝聚一流员工团队。他们坚持用文化武装思想、用文化点燃激情、用文化赋能团队，围绕“三齐之道”即“齐心·齐力·齐享”的核心价值观，组织企业文化与服务品牌宣贯大会，将精神文化、行为文化和物质文化集中传达给全体干部员工，让干事创业、奋进拼搏根植在每位员工的心中。

济南港华在各党支部巡回宣讲内训课程，

开展全体干部职工考试，深化大家对企业文化和服务品牌的理解、认知。开展“实干者·心气不熄”“安全之星”“服务之星”“项目之星”“科技之星”等典型评选活动，通过树立职工身边的榜样，激发广大干部职工干事创业的热情。

第三是固化于制，构建一流管理模式。2019年，公司先后制定了《济南港华燃气企业文化建设三年规划》、《2020年企业文化落地方案》等纲领性文件，用以指导“三齐之道”落地生根。着眼于企业文化重塑，编发了《企业文化手册》《济南港华季刊》《济南港华月报》《济南港华故事》《济南港华之星》等系列企业文化丛书，建立了《企业文化落地管理考核及奖励机制》，寓规范于言行，寓管理于日常，推动管理文化向文化管理延伸，为实现“为企业负责、为他人负责、为自己负责”的自主管理奠定了基础。

第四是实化于行，争创一流工作业绩。2019年，济南港华砥砺前行的每个成就，都留有企业文化的印记。在“实干者·心气不熄”的奋斗精神鼓舞下，净利润首次突破亿元大关；在全市2019年度行风评议中获市属服务行业(第一类)第一名，荣获济南市政府2019年创新发展突出贡献奖，荣膺“2019山东十大服务品牌”。

细节决定成败，济南港华人致力服务流程和细节的打造。细化客户服务举措，打通“最后一公里”。打造“365天自助便民充值服务”新举措，在海尔绿城全运村、名士豪庭、海尔绿城等IC卡表集中的小区增设安装自助充值机，以方便IC卡表客户充值。持续强化“安全=责任心+责任制+基本功”的理念，消除安全隐患。开通网上“总经理信箱”，直面问题倾听民意。进一步拓展客户诉求渠道，老百姓所思所想盼可通过“总经理信箱”直达总经理。扩充24小时呼叫中心线路，提高客户接通率和满意度……

“燃气安全源于守规”的安全理念，外化为济南港华人对零风险、零事故的执着追求，始终致力于为客户安全用气保驾护航。“更短客户距离，更优解决方案”的服务理念，让港华人始终以客户需要为中心，全年新增居民客户10万户，客户总数达到100余万户……

铸造服务品牌，提升服务效能

在济南港华的发展历程中，以人民为中心、为人民服务的理念贯彻根植于济南港华人的心中：

1967年，泉城第一代燃气人从北京背回第一罐液化气，济南自此有了“自来火”。第一代燃气人的初心，就是“让老百姓的生活更方便、更洁净”。

2004年9月，济南港华由原济南市管道煤气公司与香港中港煤气有限公司合资成立，依托以客为尊的服务文化，为济南人民谱写了一曲“蓝焰卫士”之歌。

而今，济南港华秉持老一辈燃气人的初心，经过多方磨合打造“泉心火焰”服务品牌，并推出“三齐之道”企业文化，发展跃上新的台阶。随着泉城东拓北跨步伐加快以及公司燃气市场和客户的不断发展，为保障冬季济南市城市管输燃气安全平稳供气，2019年新建管径534.58公里，其中，高压东线、南线、北线建设91.52公里，次高压管线36.56公里，中压管线406.5公里，均超额完成年度目标任务。日气化能力20万方的董家LNG储气调峰站正式投产运行。“两环三线”战略管网的加速建设和市政基础设施的快速完善，为泉城能源结构优化、城市功能增强、环境改善提供了坚实保障。

“泉心火焰”是济南港华正式发布的服务品牌，服务品牌成功推出为济南燃气事业发展写下了亮丽的一笔。这一品牌的背后，是济南港华开拓发展，积极进取，市场呈高速发展态势。济南港华坚持战略定力和创新定力，积极践行“更短客户距离 更优解决方案”的服务理念，以综合能源供应为切入点，实现向能源综合服务转型。投入运营汉峪A8地块综合楼冷热联供能源综合利用项目，签署合作孙村产业园项目，开发高新北区汉格斯特辐射采暖项目，实现向能源综合服务转型。同时深度挖掘燃气集中供暖市场，泉城路派出所供暖运营项目落地见效。在工商户方面开展“瓶改管行动”百日攻坚战活动和小微工商户项目优惠报装活动，多渠道、多形式、多途径发展工商户，为工商户谋实惠，切实保障工商业用气安全。

在持续优化营商环境，日益提升管理和

“一次办成”理念，持续优化营商环境。推进公司内所有部门、所有流程由单纯的管理机构向“服务+管理”的新型组织关系转型。对标国内先进企业，压缩客户办理时限，再造内部流程。实现客户报装流程再简化、报装时限再缩短、营商环境再优化、服务水平再提升。将燃气报装环节精简为“用户申请、制定方案、通气使用”三个环节，控制在两个工作日内。燃气报装开通实现“四同时”“三个一”，其中，“四同时”即“同时受理、同时签约、同时设计、同时施工”；“三个一”即“一次进场、一次施工、一次通气”……

打造智慧平台，激发内驱动力

2018年以来，济南港华着力构建“1+1+1”战略布局，即坚持以城市燃气为主业，发展协同业务，拓展能源综合利用服务。该项战略布局明确了包括打造“智慧燃气”在内的战略发展重点，明晰了企业未来的战略目标，是助推企业把握国家能源战略改革发展和产业机遇的重要举措。

2019年底，济南港华投资近千万元，建成全新的客户服务管理系统，结束了“信息孤岛”现象，提高了信息化系统利用率。泉心火焰，智向未来，济南港华燃气客户服务智慧平台的成功上线，是公司积极推进“智慧燃气”信息平台建设，充分利用信息技术，提高管理水平和水平的一大成果。

济南港华人忘不了：2019年12月30日，历时近300个日夜不间断的努力研发，济南港华和朗新科技公司共同打造的济南港华燃气客户服务智慧平台在华美达酒店成功上线。这一客户服务智慧平台的上线发布，标志着济南港华第一次成功实现自主研发客户服务系统，为济南港华打造“最具服务力的一流清洁能源运营商”提供了强大的“内驱动力”。新系统新增7项线上服务，可实现线上进行合同签订、办理更名过户、预约安检、查询工程进展情况、查询诉求受理进度、进行阶梯认证、开具燃气费电子发票。新系统可进行客户需求数据分析，可预知预判客户需求，从而达到提高工作效率、增强管理能力、提升服务水平要求。

在济南港华客户服务智慧平台上线仪式上，济南港华党委书记、董事长姜海英说，“济南港华从‘全渠道服务’‘数字化业务’‘智能化决策’三个方面对客户服务系统进行顶层设计和整体规划，运用‘智能+’‘互联网+’技术将各数据平台互联互通，重新设计打造成集先进性、科学性、主动性于一体的全新客户服务智慧平台。新系统为企业提速和服务能力提升提供了全面、精准的数据分析支撑，可实现企业智能化感知客户需求，客户动态感知企业服务，由被动变为主动，实现线上业务随时申办、线下业务‘一站式’办理，让客户‘一次办好’、‘零跑腿’。”

十六年深耕不辍，创造了济南港华的辉煌业绩。对用户需求的精准分析和“智慧城市”“智慧燃气”的平台建设，为济南港华注入了新的活力。

2020年济南港华按照“企业发展战略和文化确保全面落实，管理、服务变革和科技进步确保取得实效”的发展思路，以战略规划和企业文化全面落地“双轮驱动”为主线，聚焦重点、难点问题持续攻坚，致力于打造“共创最具服务力的一流清洁能源运营商”的愿景，济南港华将继续秉持“为民服务”的初心，坚定担负“气质好，天更蓝”的使命，向着全国能源行业一流水平奋力前行。(刘民)



2019年7月23日，济南港华燃气“泉心火焰”服务品牌正式亮相



2019年12月30日，济南港华燃气客户服务智慧平台成功上线



市民对济南港华燃气员工的服务非常认可



疫情防控期间，济南港华燃气管网运行部巡线员检测燃气管道



2019年3月29日，济南港华燃气联合甸柳新村街道办事处，正式启动“双组携手在身边，安全服务零距离”进社区活动



济南港华燃气“两环三线”建设，为泉城东拓北跨和先行区重大项目建设提供充足的“新动能”