

中燃集团创新发展实践



中燃集团科技委主任、巡视督导委主任（副总裁级）：于京春

2024.10.24

目录

01

创新驱动发展

02

机制保障创新生命力

03

创新方向及进展

01 创新驱动发展



燃气发展新阶段：应
对新形势，推进高质
量发展



用户发展迅速减少、
燃气企业步入稳定
运营时期，数智化
需求日益强烈



燃气安全要求提
升至前所未有高
度，强调精细化
运营



燃气客户服务：
追求卓越，高标
准严要求

燃气供气价格机制改
革促进行业经济性与
提质增效



双碳目标实现的需要，
城市能源绿色低碳发展、
减少温室气体排放、促
进能源结构转型。



02 机制保障创新生命力

营造科创文化，解决发展问题



03 创新方向及进展

01

詹天佑奖
荣誉

02

数智化
发展

03

精益
运营

04

用户端
安全



詹天佑奖荣誉



小门岛基地荣获第二届中国土木工程詹天佑奖

亚洲最大液化石油气常温储配基地（占地**440亩**），储存量**16.2万立方米**，年配送量达**100万吨**，总投资**6.6亿元**。获詹天佑奖是行业对项目在工程规划、设计、施工等方面的科技创新与新技术、新工艺应用等方面的高度肯定。



规划超前
集约建设

国产板材替
代进口板材

球罐新型
布板结构

U型柱
支撑结构

有限元应力
仿真分析

挂架法
施工

导流伞
热处理

物料冷却
海水加热

全业态
智能运营

数智化发展

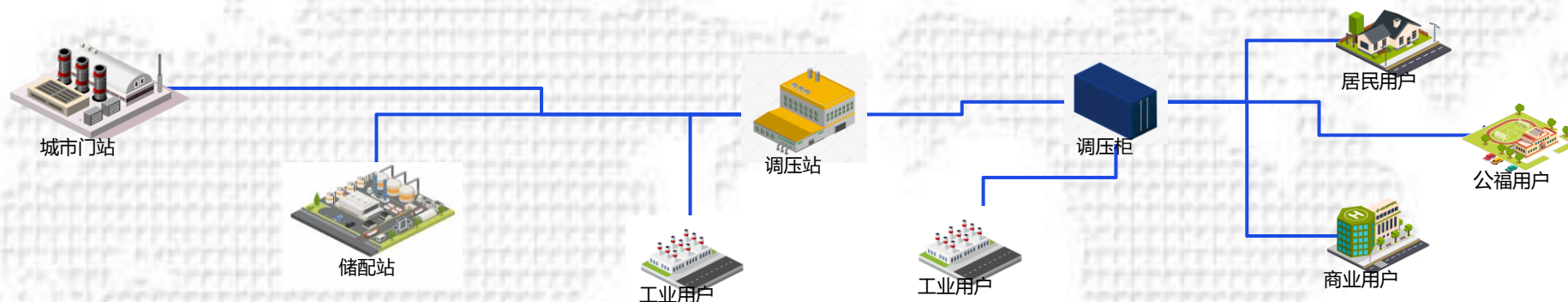


打造中燃集团智慧燃气系统

源 通过对用户需求预测，精益采购策略，在保证供应前提下追求成本最优

网 借助数字手段，谨守安全底线，实现管网全生命周期精益化运营，保障管网安全高效运行

端 深度洞察用户需求，通过线上线下融合为用户提供最优服务



智能化运营

以数字智能重塑业务流程，全面提升运营数字化水平



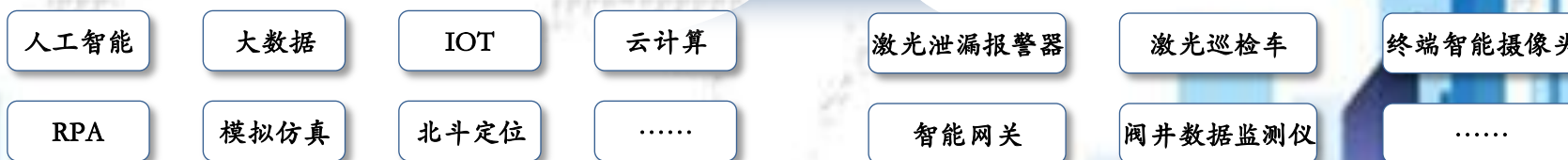
数字化平台

构建以围绕管理落实客户服务、工程交付和安全生产为中心的数字化系统平台，实现业务链条全覆盖、业务场景全支撑



数字化技术

不断沉淀数字化技术基础能力，探索数字化技术与业务的有效结合



数字化设备

精益运营



精益运营

目标

安全，高效，为客户创造价值

业务执行



技术手段



管理手段

以“工程六化+运营六化”为原则，贯穿始终

基座



用户端安全



追求本质安全、引领行业服务、超越客户期望

服务口号：安心服务、守护万家

服务使命：气聚人和、造福社会

业务主线

用户用气安全

日常管控

入户安全检查	隐患分级治理	安全宣传
安全教育培训	优化作业流程	建立标准化
开展应急演练	员工技能比武	开展履职认证

新技术应用

无人机遥测仪	打造本质安全	全面安装户内物联安防产品
物联系统应用		推广使用安防型燃气表
普及报警切断		国产超声波燃气表试点应用

全面提升用户体验

打造能源行业先进智能联络中心

传统IVR语音导航 → 智能语音客服机器人

普通坐席人员 → 智能坐席助手

智能外呼 | 智能质检 | 智能分析 | 智能排班

传统客服呼叫中心 → 现代智能呼叫中心

全面推广网格化管理

建立网格、缩小服务半径、提高响应效率。

推广企微账号使用

建立管家式服务

系统支撑

硬件系统

全国服务联络中心

孝感中心	芜湖中心	天津中心
------	------	------

客服培训中心

“1+8”培训基地
全面落地一培双证机制

软件系统

CRM系统

用户数据 | 安检维修 | 抄表计费 | 账款、物料管理

IOT系统

表具全生命周期管理 | 预警信息传输 | 安全数智化

其他系统

服务评价系统 | 履职认证系统 | 客服管理评级系统



谢谢!

