

— 2024年中国燃气发展论坛 —

# 探索更加安全、舒适、具有新奥特色的 家庭品质生活之路

新奥能源控股有限公司

2024年10月



## 家庭用户需求探索

ENN 新奥  
PART.1



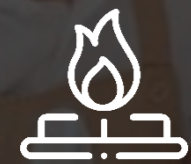
## 智慧家庭解决方案

ENN 新奥  
PART.2



## 品质生活未来展望

ENN 新奥  
PART.3



# 家庭用户需求探索

ENN 新奥

PART.1



## 智慧家庭解决方案

ENN 新奥  
PART.2



## 品质生活未来展望

ENN 新奥  
PART.3

4.8亿人

全国城市天然气用气总人口

3945亿立方米/年

全国天然气表观消费量

8.5%

一次能源消费总量占比

3000万户

新奥家庭燃气用户

336亿立方米/年

新奥燃气销售量

160万户/年

新奥家庭燃气用户新增量

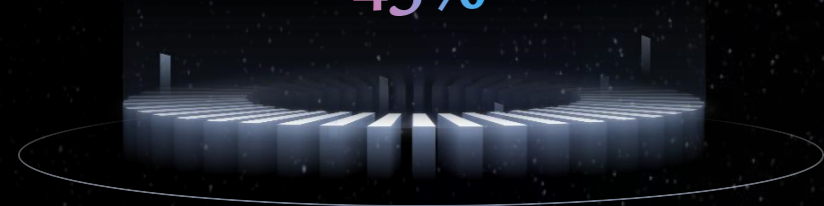
覆盖人口广

用气需求大

室内燃气事故成为燃气事故多发区

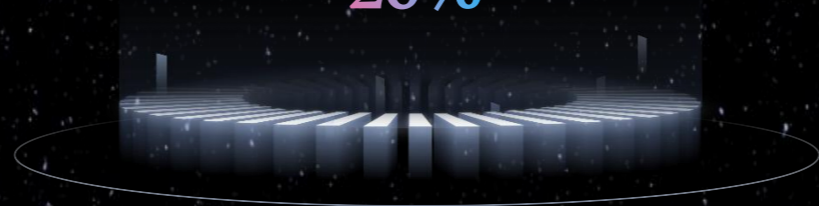
2020  
室内燃气事故占比

45%



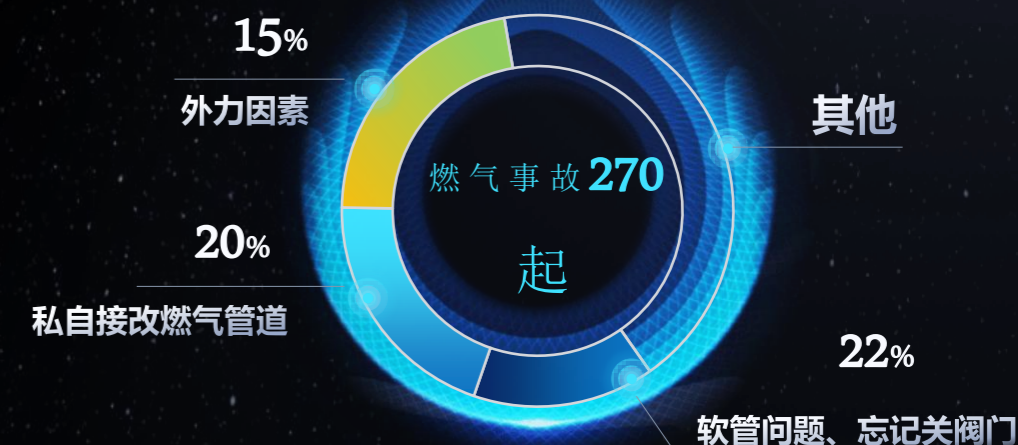
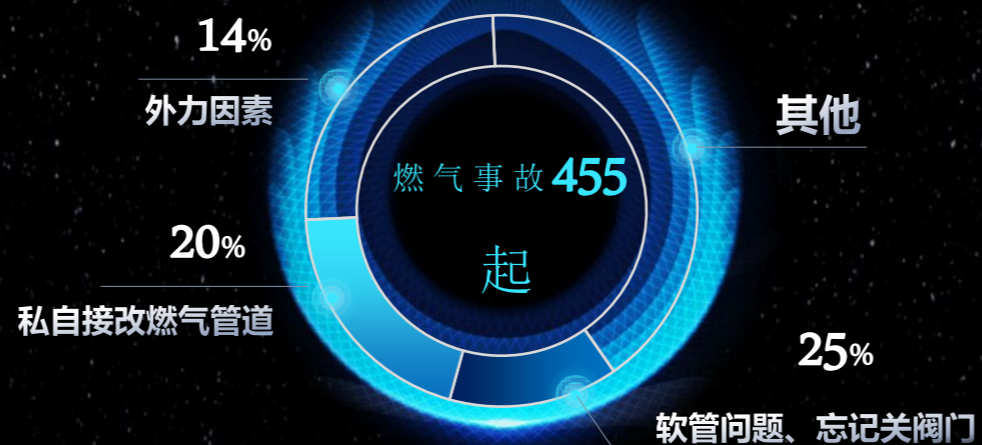
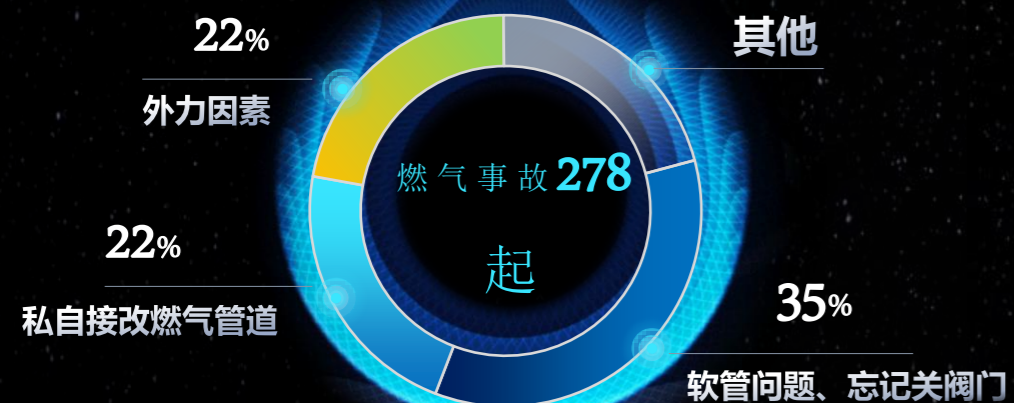
2021  
室内燃气事故占比

26%



2022  
室内燃气事故占比

19%



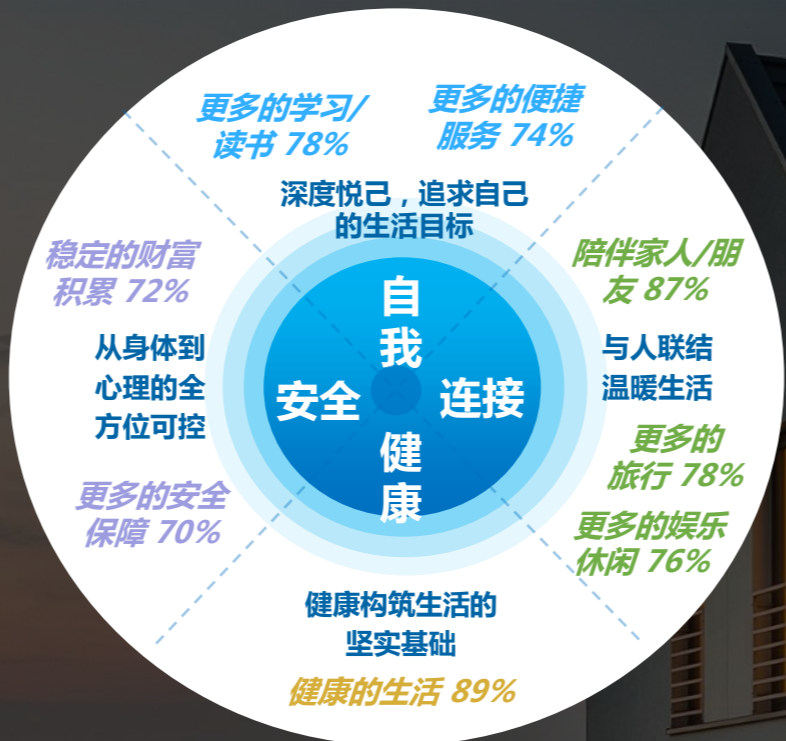
改革开放初期  
◆ 基础生活消费时代

老三件到老三件的物质拥有  
看电影、逛公园的休闲娱乐

改革开放三十年  
◆ 大众物质消费时代

更好的住房与环境  
高端、新型商品购买（私家车、奢侈品）  
良好的教育  
多元化娱乐（出国旅游、周末休闲）

当下  
◆ 个性多元的生活消费时代



家庭品质生活 8 大核心场景

自我实现  
尊重  
爱和归属  
安全需求  
生理需求

从“生存”到“生活”

由“分层满足”到“多维并存”

从“实物商品”到“服务消费”

由“家庭掌门人一人决策”到  
“多成员共商共策、为彼此买单”

健康管理

圈层社交

互动学习

旅行度假

家庭娱乐

居家服务

投资理财

理性购物



三世同堂

家庭生活围绕“衣食住行”基本保障展开

父亲角色或长辈  
是家庭事务主要决策人



三口之家

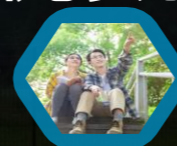
70%的家庭开销以孩子为中心

母亲  
成为家庭消费的决策者

一家N口，形态多元



独立新青年  
追求热爱，乐享生活



二人队友组  
完美陪伴、深度悦己



家有儿女  
守护老小、成就自我



活力新银发  
健康颐养、跟潮伴流

每个家庭成员都是家庭品质生活的守护者，也是自己理想生活的代言人

家庭消费者期待以“自主选择、能力胜任、共创参与”的消费方式，构筑自己和家人的品质生活

### 自我决定理论

(美国心理学家爱德华·德西&理查德·瑞安)



DL 胖东来

胖东来以客户为中心，强调客户至上、注重细节、全心全意为顾客提供极致的购物体验和温暖的服务。

### 被消费、难自主

需求多元，表达不清

信息过载，真假难辨

共商共策，缺少手段

≠

### 客户断连、难提升

产品非标，量化无据

散点供给，增长受限

流量裹挟，认知困难

需供各行其是，所供非所需，所得非所愿

中国拥有世界潜力最大的内需市场与最完整的产业体系，但家庭消费者的获得感、幸福感依然没有得到有效满足，供给侧也面临“客户断连、增长乏力”的问题；家庭生活消费市场陷入需供错配的困境，呼唤新的消费模式到来

### 消费侧：增强消费者主体意识，实现消费者自由选择、自主消费

- 倡导消费者优先，增强消费者主体意识，尊重消费者自由选择权，加大消费者合法权益保护力度，实现消费者自由选择、自主消费，提升消费者获得感、幸福感、安全感

#### 政策来源 ——

中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》（2018年）

### 供给侧：鼓励企业变革生产模式，适配消费者需求

- 推动消费品从生产端符合型向消费端适配型转变，推广**个性化定制、柔性化生产**
- 积极发展**个性化、定制化服务**，鼓励旅游企业开发定制旅游、支持发展个性化就医服务、推行定制公交出行等

#### 政策来源 ——

中共中央、国务院《质量强国建设纲要》（2023年）  
中共中央 国务院《扩大内需战略规划纲要（2022 - 2035年）》

## 政策引导 居民消费模式升级

### 智能+：构建消费的新平台、新模式、新场景

- 推动消费互联网平台与产业互联网平台互联互通，鼓励C2M个性化生产模式和全产业链数智平台建设

#### 政策来源 ——

•北京市《关于加快建设全球数字经济标杆城市的实施方案》（2021）  
•上海市《促进产业互联网平台高质量发展行动方案》（2023）

- 利用信息技术，实现家居产品的互联互通，满足居民家居智能化服务、线上获得社会化服务的需求  
住建部《关于加快发展数字家庭，提高居住品质的指导意见》（2021年）
- 利用数字技术改造提升传统旅游消费场所，打造智慧旅游、沉浸式体验新空间  
国务院办公厅《关于推动旅游业高质量发展的若干措施》（2023年）
- 建设面向医疗与健康领域的产业互联网平台，提升专业服务水平  
国务院办公厅《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》（2023年）

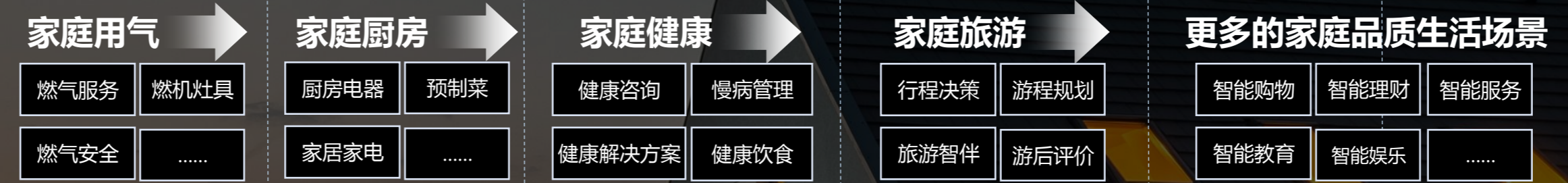
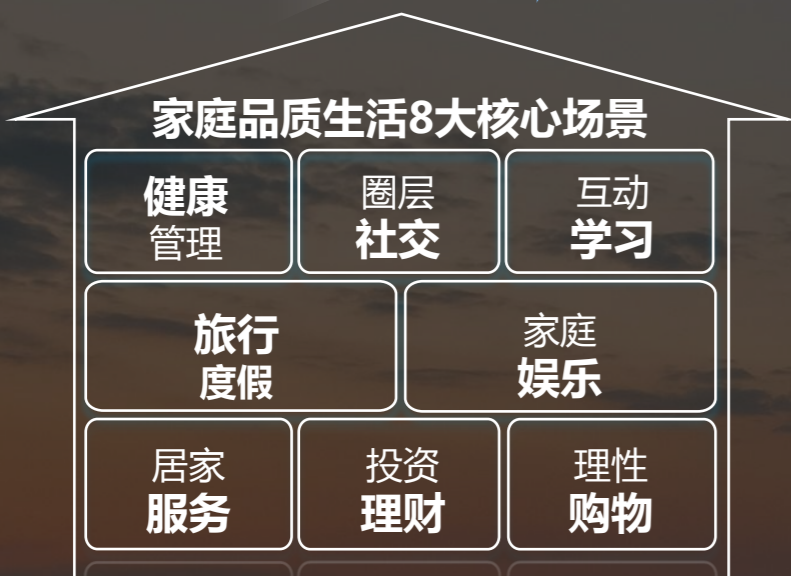
# 家庭用气市场核心需求

智能 安全 美观  
CONVENIENCE SAFETY HIGH EFFICIENCY





需



1 以气切入，服务升级

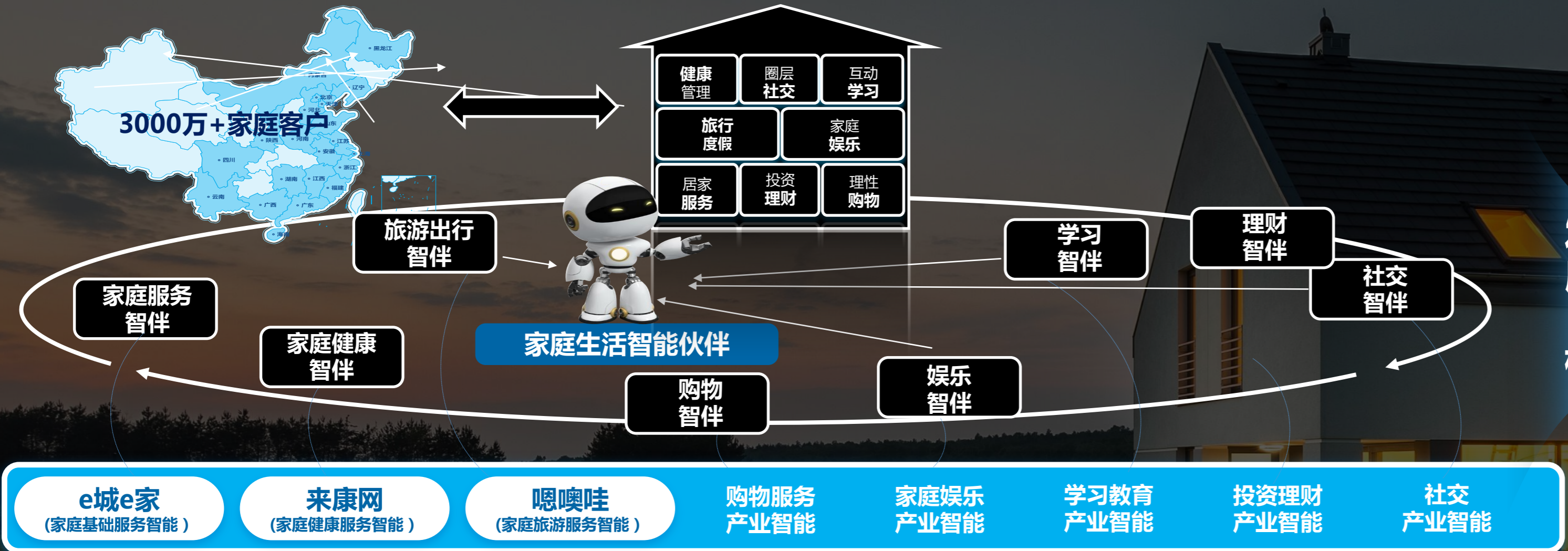
2 依托产业，赋能智能

3 生态聚合，全景服务

供



围绕新时代家庭品质生活8大场景，秉承客户主权理念，打造家庭生活智能伙伴，直连家庭客户，以客户需求聚合、调用品质生活产业智能，牵引生态为千万家庭提供全量化品质生活解决方案，开启智能支撑下的家庭品质生活新范式，实现“提高消费者生活品质”的事业愿景



家庭基础数据 家庭设备数据 家庭物联数据 用户个性数据 服务供给数据 自主成长数据 服务运营数据

### 2025-2026年 产智互促、模式进阶

产智共创，升级“来康网、嗯噢哇、e城e家”三大产业智能，共创最佳实践，驱动业务模式升级

- ❖ 家用燃气业务：家庭供气服务→多元基础服务综合运营
- ❖ 来康郡业务：传统地产开发→健康家生活方式运营
- ❖ 旅游港业务：门票经济/过客消费/重资产投入→多元生活方式提供、生态要素整合

有效家庭用户：700万 | 生态数量：10000家

### 2027-2028年 智能迭代、生态扩容

融合外部生态优秀经验，迭代产业智能，以“家庭生活智能伙伴”为载体，实现基于客户需求的智能一体化调用，构建家庭品质生活智能消费的基本形态，推动智能的输出

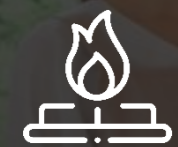
有效家庭用户：1000万 | 生态数量：20万家

### 2029-2030年 动能转换、跨越发展

构建以智能技术为核心驱动力的业务新引擎，形成以智能为核心收益来源的业务模式，实现业务规模化增长与跨越式发展

有效家庭用户：1500万 | 生态数量：50万家

发展目标



# 家庭用户需求认知 及设想探索

ENN 新奥  
PART.1



# 智慧家庭解决方案

ENN 新奥  
PART.2



# 品质生活未来展望

ENN 新奥  
PART.3



ENN新奥

用我所能 善待明天

家庭品质生活核心逻辑

PROJECT NECESSITY



## 燃气用户需求

安全、便捷、经济、舒适



## 城市发展机遇

全国新型城市基础设施建设专项试点



## 生态产业优势

全国集成灶生产基地  
智能水槽、厨房净水等产业链协同发展



城市智慧燃气

家庭品质  
生活服务

# 应运而生

政企协同

多方参与

数据共享





# 1 个中心

家庭用户核心需求



# 2 个依托

家用燃气安全业务 | 家用智能美装业务



# 3 个面客端

终端安全智能产品 | 多生态平台 | 线下服务体系



# 4 个基本场景

燃气泄漏场景 | 独居老人关怀  
采暖智能调节 | 厨房美装场景

利用物联网技术，深度融合数字化设备和云应用，实现系统设备互联互通，  
实现设备到设备、设备到系统、设备到人的无缝联动

本地联动

自动安检

物联止险

2.AI压力检测

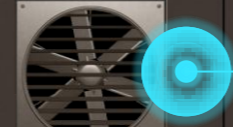
1.家用可燃气体报警器

3.自动打开排风

3.自动打开窗户

2.关闭电磁阀门

水浸报警器报警



# 数智化产品——户内智能物联AI安全阀（实现自动安检的“三个安检”模式）

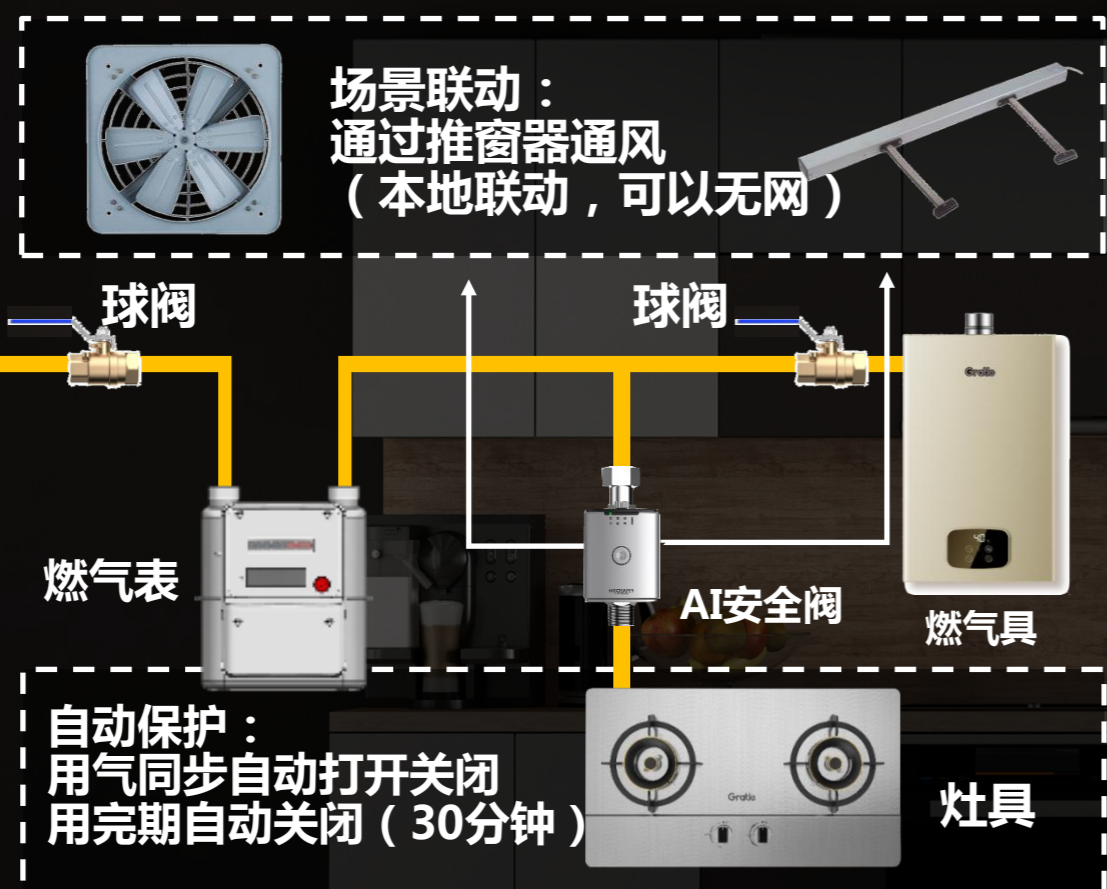
人工安检  
自助安检  
远程安检

本地联动

自动安检

物联止险

AI物联安全阀场景联动



## 先进安全功能

1. 泄露保护:根据用气情况自动进行开关闭操作,用完气延时30分钟
2. 提前锁定:关闭后管道大小泄漏点自动监控,有漏点自动锁定不开
3. 安全管理:自动生成户内管道安全检测数据报告,可替代员工入户进行部分安全检查、置换、保压、检漏、运行压力、技术手段等之前需要入户检测的流程
4. 安全策略:重大节日可针对具体策略自主保压检测,生成安全报告

超压自动关闭压力	8kPa±2kPa	接头形式	15/15 进气口 DN15 内螺纹, 出气口DN15 外螺纹
欠压自动关闭压力	0.8kPa+0.2kPa		15/9.5 进气口 DN15 内螺纹, 出气口φ9.5 宝塔嘴
额定流量	0.7m <sup>3</sup> /h 0.9m <sup>3</sup> /h	无线传输方式	Sub-1G短距离无线传输功能(N)
过流关闭流量	标称的过流自动关闭流量不应大于额定流量的2倍		窄带物联网(NB-IoT)无线传输功能(NB)
内气密性	<40ml/h		低功耗 WiFi 无线传输功能(W)
外气密性	<20ml/h	自动关闭时间	≤3S
额定电压	4.5V	电源	LR6 AA 1.5V 3节
本安参数	整机采用 3节5号 (LR6 AA 1.5V)的碱性干电池串联供电, Ue:4.5V;无线发射功率≤35dBm		

用户：1、每天关阀——记不住  
2、经常抹肥皂水——太麻烦  
可以自动执行吗？ AI安全阀：都可以  
用户体验感：

- 1、按下灶具旋钮，即可打开灶具使用；
- 2、使用中实时监测过流、过压、欠压等；
- 3、结束用火：自动关闭阀门；
- 4、泄漏监测：关阀状态下，实时监测泄漏。

安检辅助功能：  
1分钟检查全屋管道气密性，大幅度提高安检效率  
安检后，每户生成一个检测数据报告，将来有据可查

在事前做预防，通过常闭阀门降低燃气用气导致的泄露等危险事件发生，同时实时监控管道内压力变化实现事件告警，安全处置后，通过设备密封性检测合格后方可使用燃气，实现二次保险

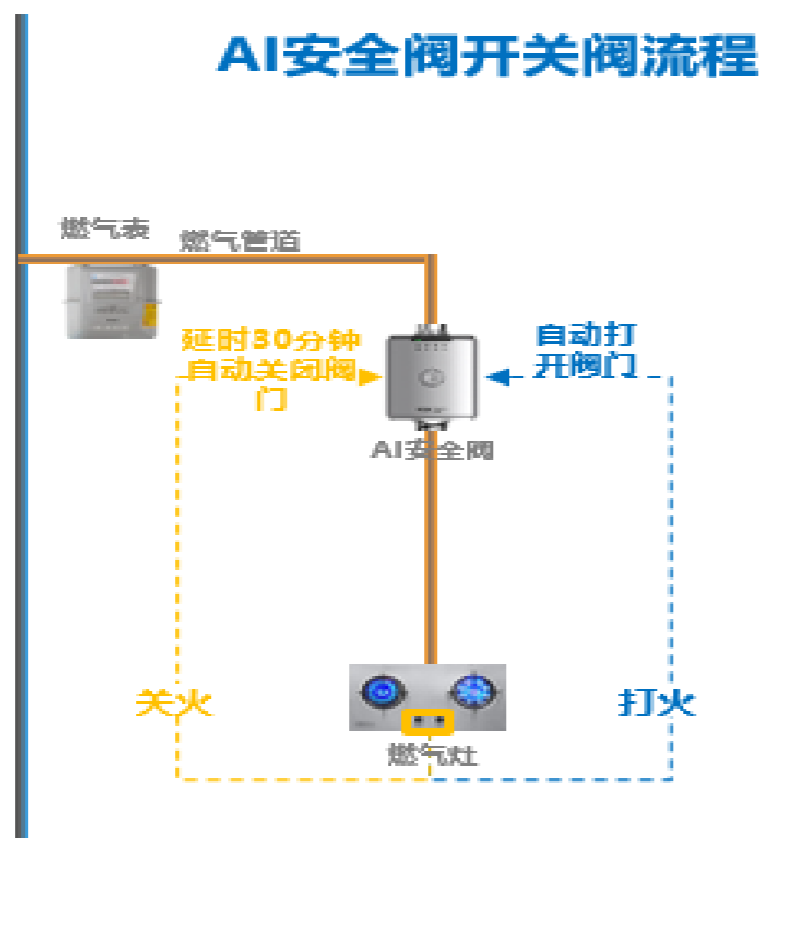
本地联动

自动安检

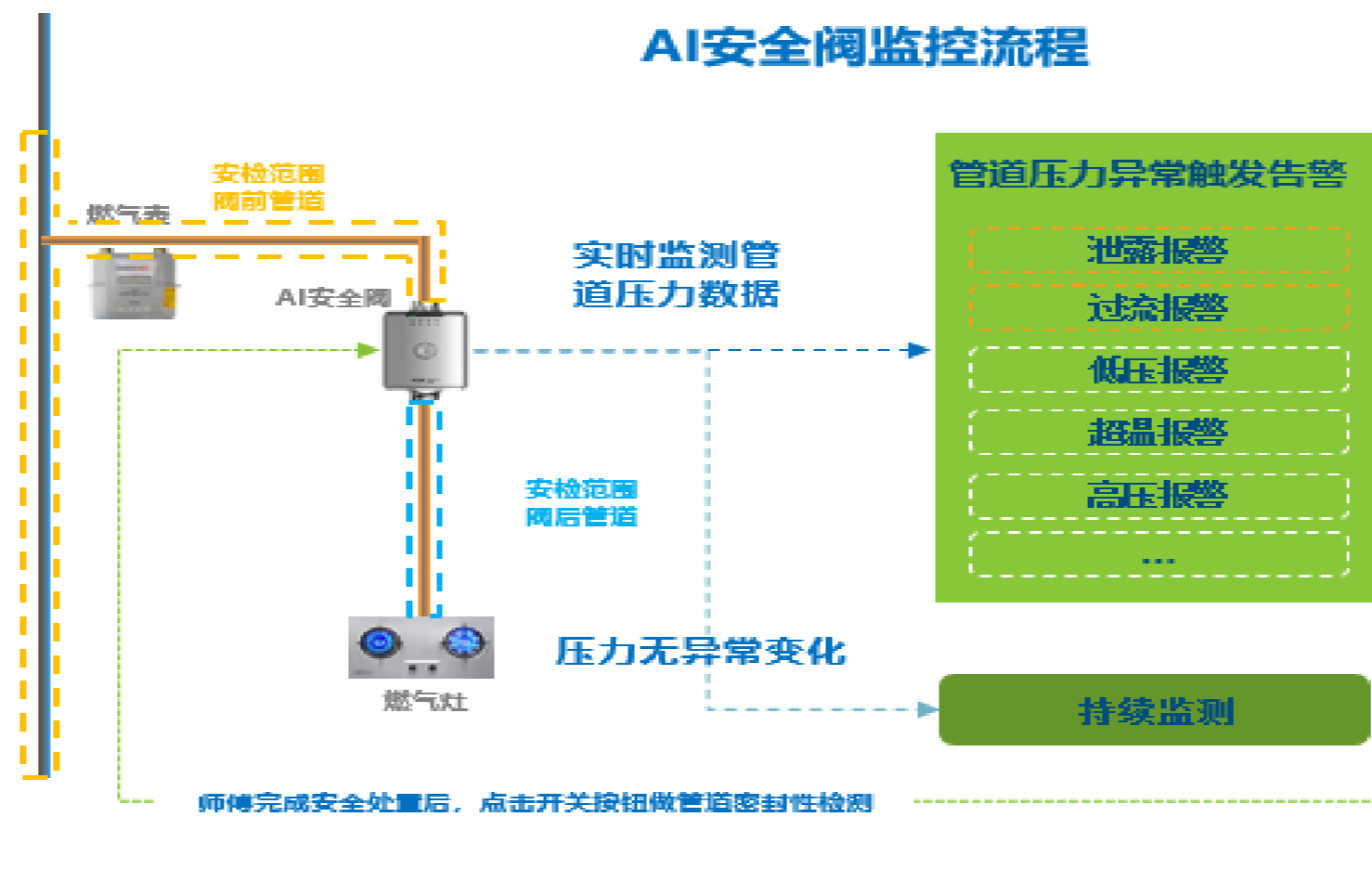
物联止险

### 场景

#### AI安全阀开关阀流程



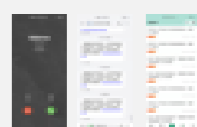
#### AI安全阀监控流程



#### 联动业务闭环服务

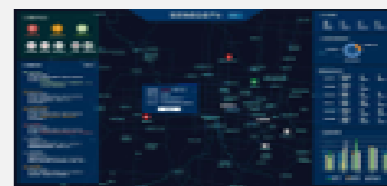
用户

向用户以及共享的用户发送系统消息、短信、电话进行示险



企业运营平台

企业展示报警信息以及报警地址的详细信息，可及时处理



师傅端

系统采取自动派发抢险单，完成上门检查以及险情处置



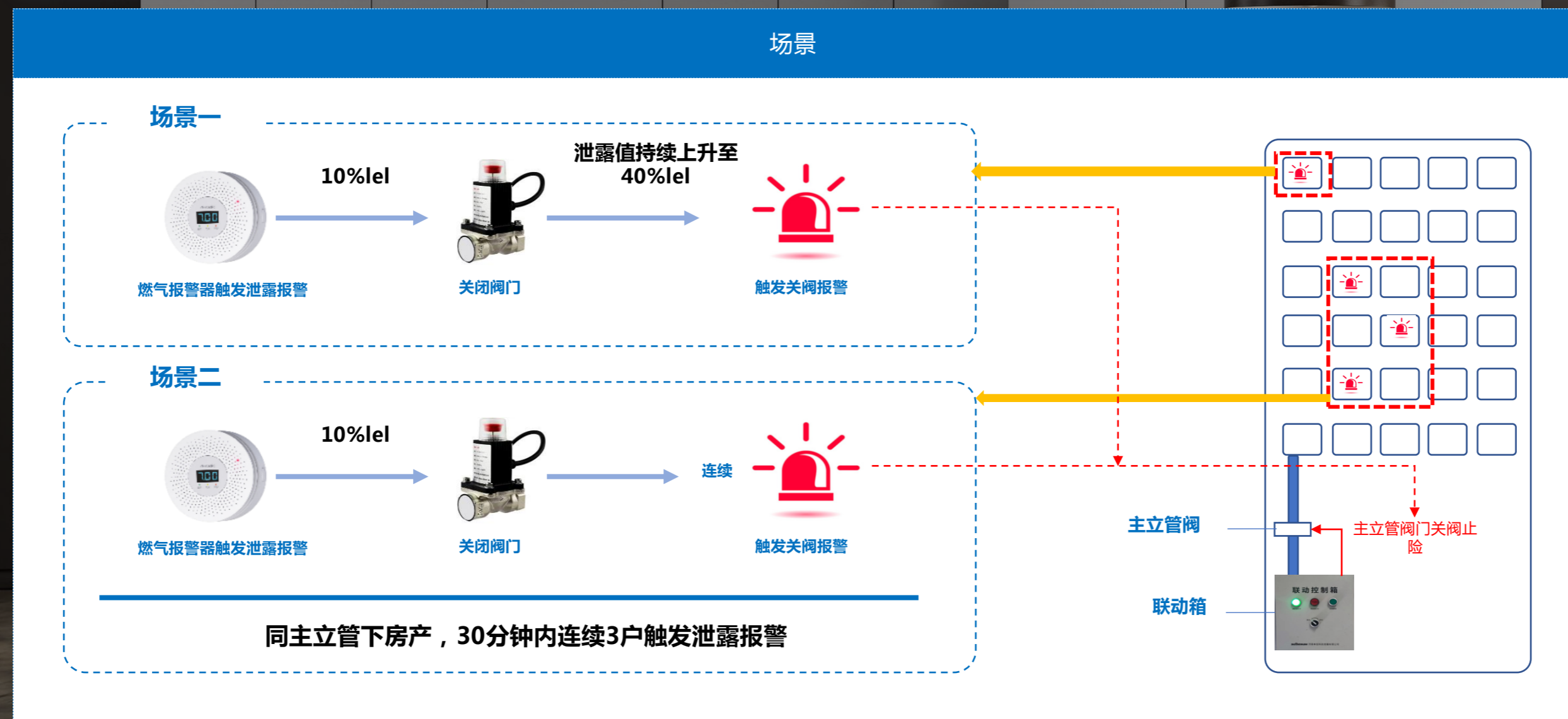
# “安全” 物联解决方案：百米高层楼宇，通过联动止险，防范灾难性事故

围绕高楼层楼宇居民住户量大，易发生安全事故等特点，通过联动主数据房产告警事件，对灾难性事故做主动防范，避免出现燃爆等事故造成大范围的社会影响

本地联动

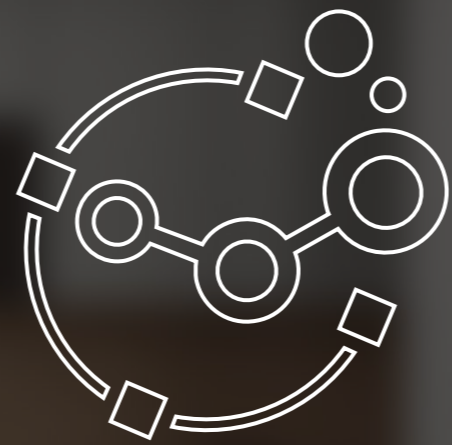
自动安检

物联止险





安全  
SAFETY



联动  
LINKAGE



及时  
IN TIME

确定  
用户标签

老年人口基数大  
老龄化速度快

60+岁  
老年人 2.67亿

占总  
人口 18.9%

# 数智化赋能

无人陪伴

行动不便

勤俭节约

无人陪伴

突发疾病

行动不便

防火意识薄弱

勤俭节约

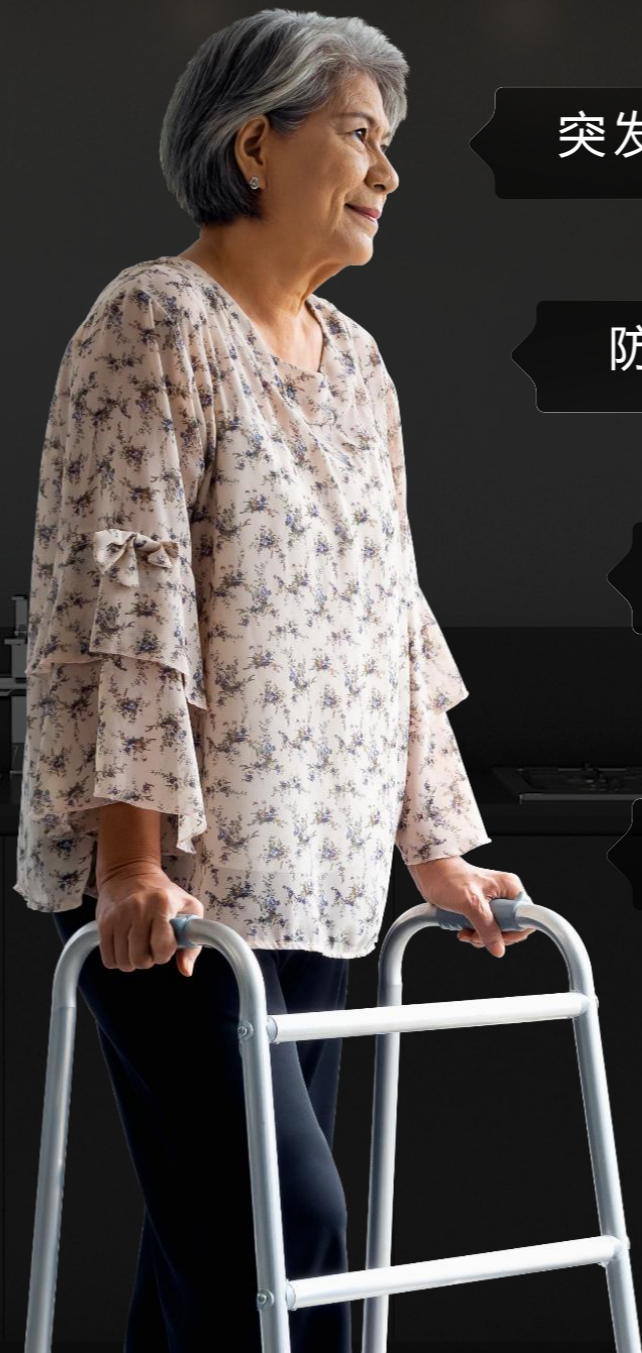
突发疾病水平低

防火意识薄弱

记忆力减退

数智化应用水平低

记忆力减退





防干烧、防跌倒功能



特定用户设备——表前阀



异常数据示险



家用可燃气体探测器



紧急呼叫功能



对数据进行实时监控



## 智能数据监测分析

连续采集用户

20天用气数据



## 异常数据示险

连续3天未用气



01

电话通知老人家属



02

电话通知居委会/物业人员派人上门关怀



03

燃气企业自动派工上门关怀



ENN新奥

用我所能 善待明天

独居老人关怀

SOLITARY CARE FOR ELDERLY PEOPLE



事故预防

ACCIDENT PREVENTION



适老化

ADAPTIVE AGING



人文关怀

HUMANISTIC CONCERN

「通过数智化服务闭环管理，实现线上线下服务关怀

远程控制

语音互动



用气习惯数据

数据传输

数据上传

云平台

数据沉淀

智能算法模型

数据上传

智能调节



燃气采暖炉



智能燃气表



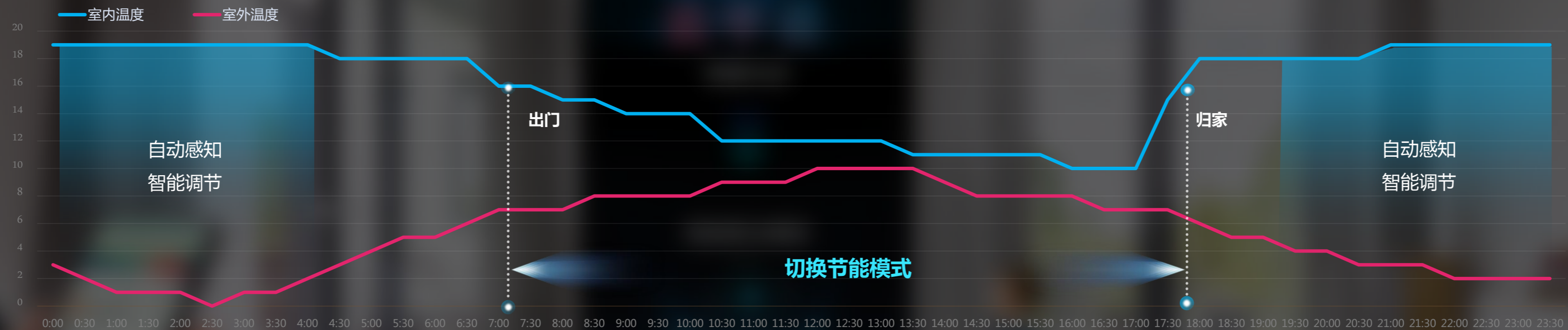
室温采集器

设备物联

数字化应用

让采暖更便捷、更智能，实现节能、绿色、低碳

降低采暖能耗  
15%-20%



## 挖掘用能习惯 实现智能节能

用户通过室内室外温度感受自动调节采暖开关从而实现节能

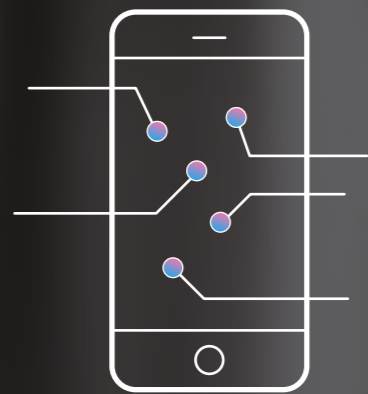


ENN新奥

用我所能 善待明天

采暖智能调节

INTELLIGENT HEATING ADJUSTMENT



便捷

CONVENIENCE



智能

INTELLIGENCE



节能

ENERGY CONSERVATION



2. 上门量尺，设计个性化焕新方案

# 厨房焕新



1. ecej小程序下单



3. 快速响应，72小时极速交付



# 快速

签单内72小时极速交付



# 定制

多种焕新套餐满足客户个性化需求



# 便捷

整合生态资源提供一站式解决方案



## 安全

Safety

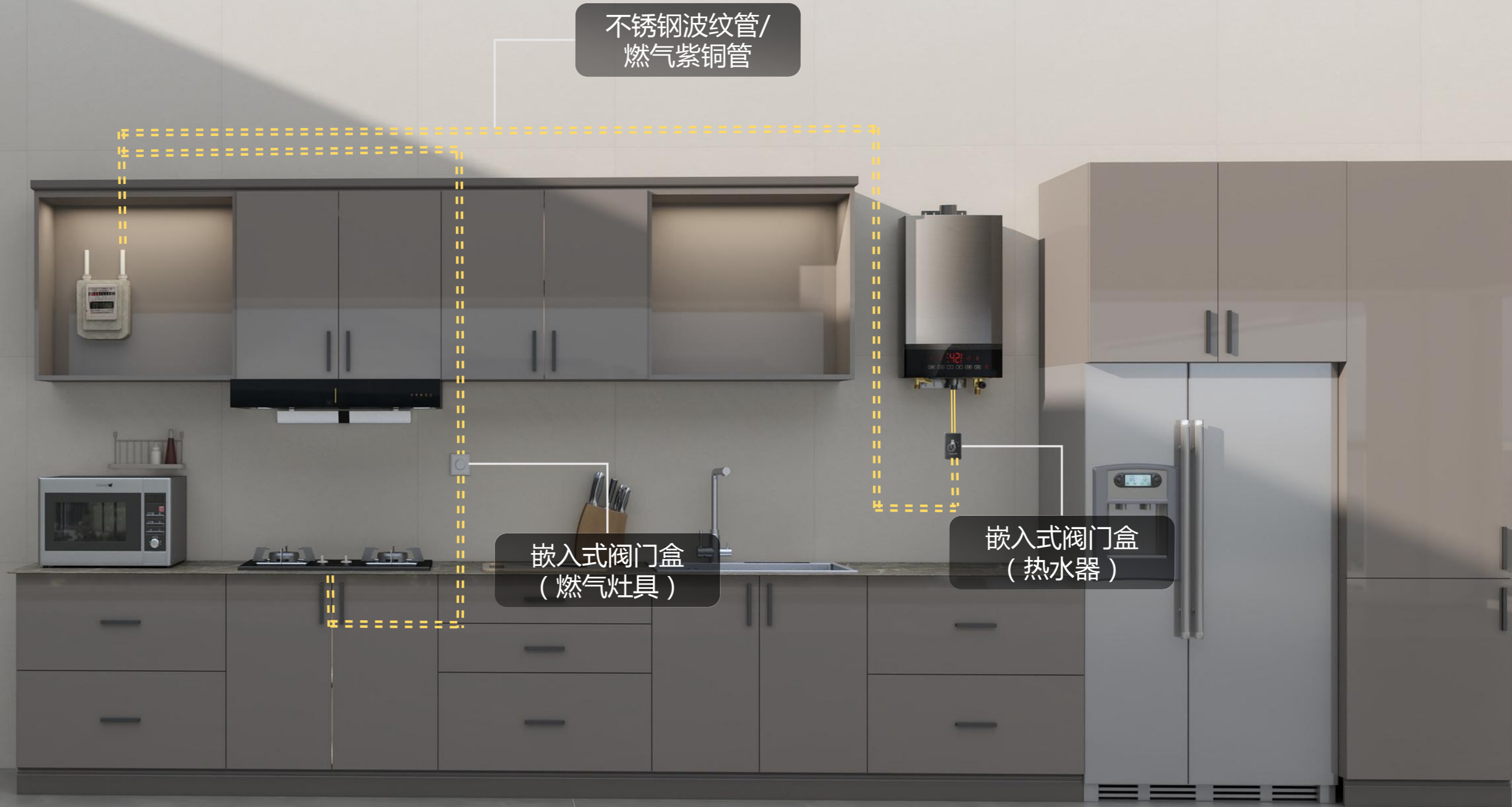
波纹管整根敷设，接口减少50%；铜管钎焊，使用寿命大幅提升；金属护板，套管防护，警示标识。



## 美观

Aesthetics

表后管全部“隐藏”，无外露管道；对传统阀门内嵌处理，多样化精修面板，提升厨房整体装修美感及质感。



家庭用户需求探索  
ENN 新奥  
PART.1

智慧家庭解决方案  
ENN 新奥  
PART.2

品质生活未来展望  
ENN 新奥  
PART.3



用我所能 善待明天

全力打造成为家庭品质生活智能服务商



— 2024年中国燃气发展论坛 —

# THANKS

探索更加安全、舒适、具有新奥特色的  
家庭品质生活之路

新奥能源控股有限公司

2024年10月