广元市天然气有限责任公司文件

能投燃气广元〔2025〕63号

广元市天然气有限责任公司
关于印发《供气可靠性提升计划工作方案》的
通　　知

各公司、各部门：

为进一步提升我市天然气供应的可靠性和稳定性，满足广大用户日益增长的用气需求，确保城市生产生活的正常运转，公司特制定《供气可靠性提升计划工作方案》。现印发给你们，请认真贯彻执行，具体内容如下。

附件：广元市天然气有限责任公司供气可靠性提升计划工作

方案

广元市天然气有限责任公司

2025 年 9 月 1 日

附件

广元市天然气有限责任公司
供气可靠性提升计划工作方案

本方案旨在通过实施一系列气源保障、管网建设与维护、应急管理等措施，加强气源保障、优化管网布局、提升应急能力、强化技术创新以及完善客户服务等多方面工作，全面提高公司供气的稳定性、安全性和高效性，确保非计划性停气时长、频次较2024年下降10%及以上。

一、组织机构

公司成立领导小组，负责统筹协调供气可靠性提升相关工作。

组　长：朱　恒

常务副组长：向仕永

副组长：王小光、刘正军、刘俊灵、杨领军

成　员：助理职级管理人员及各公司、各部门主要负责人

二、气源保障强化

（一）多元化气源拓展：积极与多个上游气源供应商建立长期稳定合作关系，除现有合作方外，探索引入新气源，如联系周边潜在气源企业，形成多元化气源供应，确保在各类情况下都能保障充足气源供应。

（二）储气设施建设与完善：加大储气设施建设投入，同时

对现有储气设施进行升级改造，提高储气调峰能力，确保在冬季用气高峰等特殊时段能够有效调节供需平衡，保障居民和重点用户用气不受影响。

（三）气源调度优化：建立智能化气源调度系统，运用大数据、物联网等技术，实时监测气源供应、管网压力、用户用气情况等数据。根据实时数据精准预测用气需求，动态调整气源分配，实现气源的科学、合理、高效调度，确保管网压力稳定，供气不间断。

三、管网布局优化

（一）老旧管网改造：对运行年限较长、存在安全隐患和供气瓶颈的老旧管网进行全面排查评估，制定详细改造计划，优先改造人口密集区和问题突出区域管网，提高管网运行安全性和供气能力。

（二）管网规划与城市发展协同：紧密结合广元市城市发展规划和产业布局，提前规划天然气配套管网建设。在城区开发、工业园区建设等项目中，同步规划、设计和建设燃气管网，确保燃气供应与城市发展同步推进，避免因管网滞后影响用户用气。

四、应急能力提升

（一）应急预案完善：修订和完善天然气供应应急预案，针对可能出现的气源中断、管网泄漏、极端天气等突发情况，制定详细应对措施和操作流程。明确各部门、各岗位在应急处置中的职责，确保应急响应迅速、处置高效。

（二）应急物资储备：建立应急物资储备库，储备充足的抢险抢修设备、管材管件、检测仪器、防护用品等应急物资。定期对应急物资进行检查、维护和更新，确保物资处于良好备用状态。同时，建立应急物资快速调配机制，确保在突发事件发生时能够及时送达现场。

（三）应急演练常态化：制定年度应急演练计划，定期组织开展综合应急演练、专项应急演练和应急处置。演练内容涵盖气源保障、管网抢修、用户疏散等多个方面，通过演练检验和提高应急队伍的实战能力和协同配合能力。

五、技术创新应用

（一）智慧燃气建设：加大对智慧燃气技术的研发和应用投入，建设涵盖生产运行、调度管理、安全监控、客户服务等全业务流程的智慧燃气系统。通过安装智能传感器、远程监控设备等，实现对燃气设施设备的实时监测、故障预警和远程控制，提高运营管理效率和供气可靠性。

（二）新技术试点与推广：积极开展新技术试点应用，如新型管材、无损检测技术、智能调压设备等。对试点成功的新技术进行总结评估，逐步推广应用到公司整体管网和设施中，提高燃气设施的安全性和稳定性。

（三）技术人才培养与引进：加强与高校、科研机构的合作，建立人才培养基地，定向培养燃气技术专业人才。同时，制定优惠政策，引进具有丰富经验和先进技术的高端人才，充实公司技

术人才队伍，为技术创新提供人才支撑。

六、客户服务完善

（一）服务热线优化：升级客户服务热线系统，提高热线接通率。加强客服人员培训，提高业务水平和服务质量，确保客户咨询、投诉等问题能够得到及时、准确地解答和处理。

（二）线上服务平台拓展：完善公司官方网站、微信公众号、手机APP等线上服务平台功能，实现业务办理、费用查询与缴纳、故障报修、安全用气知识宣传等一站式服务。优化线上服务流程，提高用户体验。

（三）客户沟通与反馈机制：定期开展客户满意度调查，通过问卷调查、电话回访、座谈会等形式，广泛收集客户意见和建议。针对客户反馈问题及时整改，不断优化服务内容和方式，提高客户满意度和忠诚度。

广元市天然气有限责任公司办公室　　2025年9月1日 印发