

社企联手 共筑安全

上海燃气(集团)有限公司(200021) 崔忠毅

1 前言

上海燃气(集团)有限公司(以下简称燃气集团)隶属于申能(集团)有限公司,是国有能源基础产业集团,集制(购)气、销售、调度、管网输配为一体,担负着上海全市的燃气安全生产和服务供应重任。截至2008年末,总资产为138亿元人民币,净资产70.8亿元人民币,燃气用户522万户(其中煤气用户175万户、天然气用户270万户、液化石油气用户77万户),管网规模达15 000多km,员工近万名;天然气、人工煤气和液化石油气的年供应量分别为28亿m³、17亿m³和11万t。

为了有效降低燃气事故发生率,保障人民生命财产安全,近年来,上海燃气集团率先在全国同行业中提出了建立“政企合作、社企联手的安全用气协作网”的管理新思路,并通过付之实施,取得了良好的成效。

2 构建社企安全用气协作网实施背景

2.1 社会用气事故频发,燃气企业过去“单挑独干”的管理方式使安全用气管理效果不明显

伴随着燃气的大发展和居民安全用气意识的淡薄,上海的社会用气事故发生率也在不断上升。从90年代中期开始,燃气事故发生率和中毒死亡人数开始逐年上升,进入2000年以后,这一势头依旧不减。根据不完全统计,2000年至2002年的3年间,上海全市平均每年因燃气使用不当造成燃气事故多达109起,平均死亡人数超过60人,中毒人数更是多达143人,尽管当时的燃气企业已经采取了一系列保障安全用气的管理措施,比如:开展安全用气宣传、推行入户安全检查、接收用户的安全隐患的整

改,但是,仅靠燃气企业一方面的力量,显得有些势单力薄和力不从心,燃气企业虽然投入了大量精力,但结果往往是“声势大,作用小”,未能有效地将安全用气管理工作落到实处。另一方面,政府部门虽然也看到了问题所在,但有碍于燃气的专业性太强而显得无从插手。在这种情况下,燃气企业“单挑独干”的管理方式使安全用气管理水平长时间处于一种“孤立无援”的位置,安全用气管理效果不明显,同时也成为了安全用气管理工作上的“内忧”。

2.2 城市居民居住情况和用户结构发生变化,一些新情况新问题的出现需要燃气企业寻找新的安全用气管理方法

1999年,上海市出台了《上海市燃气管理条例》,《条例》的第二十五条中规定“燃气销售企业应当每两年对燃气计量表出口后的管道及其附属设施进行一次安全检查,并对用户安全用气给予技术指导。”但是,要切实做到这一点,燃气企业所面临的“外患”也有很多。随着上海对外开放程度的不断加大,上海燃气用户的结构也发生了较大的变化,一些新上海人及外来流动人口来沪居住数量的增多,由于人员流动性大和信息不对称等原因,更加大了燃气企业安全用气管理的难度。燃气集团所面临的“外患”主要有:

(1)一些外来流动人口安全意识淡薄,安全用气常识匮乏,对安全用气的重要性缺乏必要的认识,往往因疏忽大意引发燃气事故的发生;

(2)市区出租房数量不断增加,群租房、合租现象相继出现,单套住房的居住人口增加导致燃气器具使用频率增加,但这些燃气器具的使用状况却令人堪忧;

(3)为追求较低的生活成本,一批不带熄火保护装置的非安全型燃气器具回流出租房及老年人独居

住房,埋下安全隐患。

(4)非安全型燃气器具的使用比例偏高,根据2007年统计,非安全型燃气器具的全市平均使用比例竟高达30%以上。

从近年来燃气事故的数量上统计,外来人口出租房燃气事故发生率已占到上海燃气事故发生总数的60%以上,而非安全型燃气器具使用不当造成的事故也已成为燃气事故发生的主要诱发因素。

除此之外,随着上海城市化进程的加快,2002年以后,上海的许多新建楼盘拔地而起,上海的家庭燃气用户数量每年以超过20万户的数量增长。另外一些新问题也随之而来。主要有:

(1)上海住房的结构向着多元化、舒适型转变,住宅的私密性程度增加,安全检查“进门难”问题突显。

(2)上海的燃气用户数量众多,要点(用户)面(全市)结合开展安全用气宣传,仅靠燃气企业的一次进门一次宣传已远远不够,用气宣传难以做到长效化、常态化。

(3)不少用户对于用气隐患的整改不以为然,燃气企业要想协助居民开展整改,往往不能被有些居民接受,甚至会被戴上“强行搭售”的“帽子”,安全隐患“整改难”问题得不到有效解决。

针对上述安全用气管理中出现的新情况和新问题,燃气集团本着强化社会责任、保障人民生命财产安全、努力构建和谐社会的使命,把确保燃气用户安全用气作为企业的一项责任。强烈的使命感和责任意识要求燃气集团必须寻求一种新的安全用气管理方法,有效解决这些“外患”,切实降低社会用气事故发生率。

2.3 政府服务功能的增强和社区管理水平的提高,为开展社企协作奠定了扎实的基础,也为深入开展社区安全用气管理创造良好的条件

安全用气管理基础在社区。近年来,政府服务功能的增强和社区管理水平提高为开展社企协作奠定了扎实的基础。为营造安全祥和的生活环境,各个社区都把确保居民的安居乐业作为安全工作的首要任务来抓,而降低社会用气事故发生率既是体现社区文明的重要因素,也是社区工作为民所系的重要体现。所以,无论是各行政区政府还是各个街道,都愿意与燃气企业配合,共同推进社区安全用气管理。这

些因素都为燃气企业深入开展社区安全用气管理创造了有利条件。

在新形势下,如果能将社区的区域优势和燃气企业专业优势结合起来,上述的这些“内忧外患”就有可能被减弱或消除。在此背景下,2002年,上海燃气市北销售公司率先与上海市北地区的6个行政区的54个街道(镇)政府建立了安全用气协作网,“政企合作、社企联手的社区安全用气协作网”的管理新模式首次在本市市北地区进行试点。燃气企业开始尝试借助政府管理网络的管理优势,推进社区安全用气管理工作。

上海燃气集团成立后,这一安全用气管理新模式又在全市范围内得到推广,并于2005年底完成了在全市范围内的建网工作,2006年起,“协作网”开始全面运行。与此同时,安全用气协作网的工作内容和工作形式也得到进一步扩展,社企双方的工作分工和工作职责得到进一步明确,这一管理新模式逐步步入正轨。通过一年多的正常运行,协作网的管理功能得到充分发挥。

3 构建社企安全用气协作网的内涵

构建安全用气协作网的内涵是:以强化企业社会责任为导向,以提高社会安全用气保障能力为出发点,以社区和企业协作为工作核心,以构建覆盖全市的管理网络为主线。通过企业资源和社会资源的有效整合,专业管理和综合管理的优势互补,构筑政府、企业和社区“三位一体”的管理架构,建立目标管理、分工协作的长效机制,形成多层纵横、重叠补充的用气安全防控体系,实现政府支持、企业出力、社区联动的有机结合,使安全用气管理工作由被动防御向主动预防转变,由一方单一管理方式向多方协作管理方式转变,由粗放管理模式向精细管理模式转变,从而达到提高社会用气管理水平、保障人民生命财产安全、树立企业良好品牌形象、提升企业核心竞争力的目的。

4 构建安全用气协作网的主要做法

4.1 组织保障,建立三级网络管理架构

安全用气协作网的主体是燃气企业的安全用气

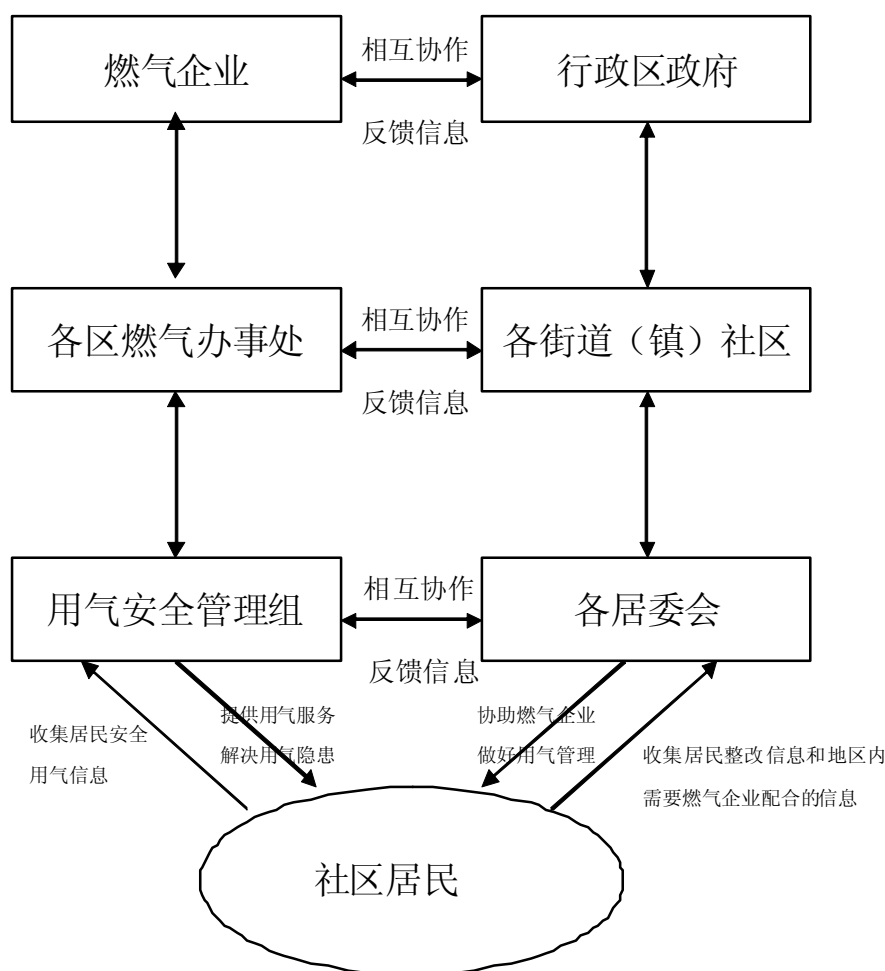


图1 安全用气协作网架构图

管理网络和社区的综合治理管理网络。建立协作网的目的是要充分利用社区的地利优势和燃气企业的专业优势,双管齐下,最大程度地提高居民安全用气意识和降低用气事故发生率。安全用气协作网建成后,燃气企业的专业安全用气管理人员将与社区干部建立长久的协作关系,通过社企双方齐抓共管,在社区原有的安全防范管理网络的基础上,逐步形成包含安全用气管理内容在内的安全网络化管理新模式。

(1)建立行政区政府、街道(镇)社区、居委会三级区域管理网络。在“两级政府(区政府、街道镇政府),三级管理(区、街道镇、居委)”的新体制下,建立以行政区为单位,以街道、镇(即社区)为核心,以居委会为基础,以物业管理部门为补充的三级区域安全用气管理网络,将社区安全用气管理工作纳入到社区综合治理管理网络中。各级政府设立对口部门,派员

协助燃气企业共同做好区域内安全用气管理工作。

(2)建立燃气企业、区办事处、地区安全用气管理组三级专业管理网络。以各燃气企业为单位,以各区域燃气办事处为核心,以办事处各安全用气管理组为基础,主动与各区政府、各街道(镇)建立对口协作关系,向各街道(镇)、居委提供区域内的各类安全用气管理信息,并向地区居民提供各类安全用气保障服务。

(3)签订合作协议,确保管理架构的有效性。为了确保协作网管理架构的有效性,防止协作网工作流于形式,在建网过程中,要分级签订合作协议,即燃气企业要与各区政府部门、燃气办事处要与各街道(镇)签订相应合作协议,明确双方责任、义务、人员、分工和主要工作内容等。

4.2 制订目标,明确社企双方工作职责

4.2.1 制定协作网工作目标

协作网建立后,为保证协作网的运行效果,制定了“五个提高和一个降低”的工作目标。

(1)提高安全检查覆盖率。确保两年一次对居民用户的安全检查覆盖率达到 100%。覆盖率的组成:实际进门安检率+已上门但未能入户的用户比率。需要指出的是,已上门但未能入户安全检查的用户列入覆盖率统计应具备以下两个条件:一是已向用户发放门锁通知单和预约安检单。二是已将这类用户转至当地街道(镇)级政府部门备案。设立这一指标的作用是确保燃气企业安检人员上门检查要“跑”到位,而对于“跑”到位但无法进门的用户要做好预约工作和告知工作,防止在普查过程中出现“盲点”。具体为:先主动上门为能够进门的用户实施安检,再主动告知为不能进门的用户提供预约服务,最后对那些不能主动联系的用户通过协作网转交当地社区或物业公司,由社区或物业公司协管人员负责进行上门督促,以此降低安全检查“门锁率高”和“进门难”问题。

(2)提高重要安全隐患处置率,确保重要安全隐患处置率达到 100%。根据以往的安全用气事故数据分析,由“热水器未装置烟道、燃气具装置场所不安全和燃气管道泄漏”3 项原因所造成的用气事故危害最大,为此,当在安全检查过程中发现这 3 项重要安全隐患后,燃气企业将 100%向用户发放整改通知书,积极督促用户及时整改,并要求对重要安全隐患的处置率达到 100%。处置率的组成:实际整改率+已发整改通知单但未委托整改的用户比率。这里需要指出的是:已发整改通知单但未委托整改的用户比率列入处置率统计同样应具备以下两个条件:一是已向用户发放整改书,并且在一个月内未委托燃气企业整改的或自行整改未向燃气企业报备备案的。二是已将这类用户清单转至当地街道(镇)级部门备案。设立这一指标的的目的是为了使安检过程中所发现的安全隐患能得到有效控制。在通常情况下,用户家中安全隐患的整改率受到用户观念、经济等因素影响较大,仅靠燃气企业督促其整改的难度也较大。但是,企业难以办到的事情,有时依靠社区的力量却往往容易办到。协作网建成后,燃气企业可最大程度借助地方政府力量督促用户整改,同时,各地方政府也能利用其地区优势,给予区域内燃气用户必要的宣传。虹口区四平街道以政府出资成立安全

用气协管员队伍,专职负责督促用户整改就是一个很好的成功案例。

(3)提高安全型燃气器具普及率。推广安全型燃气器具是降低社会用气事故的技术保障手段之一,协作网建成后,可利用协作网的宣传优势在社区推广使用安全型燃气器具。除此之外,作为为民办实事的重要内容,各街道政府也愿意出资鼓励地区内居民调换安全型燃气器具。在此情况下,通过采用政府出一点,企业贴一点,用户出一点的“三个一点”的方式,使安全型燃气器具的普及率能够快速有效提高。在这方面工作中,也有一些成功经验,如浦东新区的塘桥街道、潍坊街道等街道政府都已出资支持燃气企业开展安全检查和鼓励居民调换安全型燃气器具,社区中部分住宅小区的安全型燃气器具使用比例甚至达到了 100%。

(4)提高居民用气常识知晓率。由于上海各区域居民居住情况不同,燃气企业进社区宣传所取得的效果各不相同,有的社区虽然宣传频次达到了,但宣传效果并不理想。没有社区的配合,安全用气宣传必然缺乏针对性,这也是实施安全宣传后,许多社区居民的用气常识知晓率并没有显著提高主要原因。协作网建成后,燃气企业可根据社区的安排,针对不同人群开展安全用气宣传,从而提高居民用气常识知晓率。如针对老年用户可在社区的帮助下采用集中授课的方式,并辅以实物讲解,提高他们的自我保护意识;对双职工家庭可委托社区协管员采用发放宣传资料的形式进行宣传;对少年儿童则采用与学校教学挂钩的形式定期组织集中授课;而对外来流动人口则可委托社区流动人口管理部门实施定向宣传等。通过多种宣传渠道,能确保安全用气宣传不流于形式,切实提高居民用气常识知晓率。

(5)提高管道占压整改率。居民的违章建筑如搭建在燃气管道上会给燃气管道安全运行造成极大危害,同时也会威胁到居住在违章建筑内人员的生命财产安全。虽然占压燃气管道的危害巨大,但是,许多居民对此却不以为然,要想拆除这些违章建筑,光靠燃气企业一方的力量很难办到。而通过协作网工作的正常开展,依托社区综合治理管理力量,使社区内的管道占压现象能得到及时整改,从而提高社区内燃气管道运行安全度。

(6)降低用气事故发生率。安全用气管理的好不

好,关键要看用气事故发生率是否能切实降下来。协作网建立以前,上海市的社会用气事故发生率忽高忽低,燃气企业对安全用气管理效果很难做到“心中有数”,从而也无法确定实质性的评价指标。协作网建成后,在社区的配合下,燃气企业对社区安全用气管理能力得到加强,对用气事故的预防能力也由过去的“不可控”向“可控制”转变。为了检验协作网的管理成效,燃气集团提出了社会用气事故发生数要逐年下降,社会用气事故死亡率要控制在 0.1 人/万户以下,并以每年减少 0.01 人/万户比例递减的工作目标。如以燃气集团近 500 万户的用户总数来计算,相当于每年的死亡人数指标要减少 5 人左右。

4.2.2 明确社企双方工作职责

确定工作目标后,为了防止在协作网运行过程中出现管理“间隙”,还需对社企双方的工作职责进行明确。通过燃气企业与各社区的协商,社企双方协作的基本工作职责得到了明确。

社区方的主要工作职责:

- (1)配合燃气企业开展安全检查预先告知工作,解决燃气安全检查“进门难”问题。
- (2)配合燃气企业对隐患不及时整改的用户进行宣传和教育督促,解决安全检查“整改率低”问题。
- (3)与燃气企业联手成立安全用气协管员队伍,协助燃气企业开展社区安全隐患排摸和督促居民开展用气隐患的整改。
- (4)为燃气企业在开展社区安全用气宣传提供方便,提高社区居民的自我防范意识。
- (5)把安全用气管理工作纳入社区综合治理防范工作范围,做好燃气企业和居民之间的信息沟通工作。
- (6)配合做好燃气突发事件的处置和应急抢修的安全宣传工作。

企业方的主要工作职责:

- (1)向安全用气协作网成员和安全用气协管员提供安全用气知识培训,根据社区需求,定期进社区开展多种形式的安全用气宣传。
- (2)建立燃气销售公司对区政府,办事处对街道(镇)、安全用气管理组对居委(物业)的日常工作制度,主动做好网络成员间的对口交流,为地方政府提供地区安全用气管理信息。

- (3)向地区居民提供每两年一次的安全用气检

查,建立居民安全用气信息资料,定期向政府提供企业安全用气工作动态,通报事故情况、隐患情况和整改落实情况等。

(4)及时为社区解决各类用气故障,并为社区特殊困难群体提供定期免费安全用气服务。

(5)在地方政府有关部门的支持下,加强对社区内违章占压燃气管道的整治力度。

4.3 建立机制,确保协作网络有效运行

建立安全用气协作网工作机制,是将工作重点从“建”逐步转向“管”,确保协作网络的有效运行,实现社区安全用气长效管理的工作保障。

4.3.1 建立人员保障机制

安全用气协作网不是一个虚拟的网络,其实质是一支由社区工作人员和企业工作人员共同组成的实实在在的安全用气管理队伍。在人员保障机制中,社区和企业各级部门分工明确,同时都指派了专人负责协作网的日常运转和管理,社企双方工作人员之间也建立起了完整的通讯及联络方式。当地区发生用气安全问题时,社企双方的工作人员均能及时到场,并按双方的职责和分工进行处置,确保各类用气问题能得到快速解决。除了日常的管理人员外,协作网中还有一支负责协助燃气企业进行安全用气管理的协管员队伍。这些协管员的人员编制隶属各街道(镇),由燃气企业提供专业知识的培训和日常活动经费。当出现居民拒绝对安全用气隐患进行整改等问题时,将由协管员出面进行不间断督促,直至隐患消除。

4.3.2 建立信息互传机制

安全用气协作网建成后,对燃气企业用户管理信息提出了更高的要求。为了能对某一地区居民的安全用气状况做出客观真实的分析,及时消除用气隐患,燃气企业在地区安全检查过程中,对每户居民的燃气使用情况信息都进行了详细记录和分类,并通过计算机统计出该区域内未能得到及时整改的用户信息,列出清单后,提供给协作网中社区的对口人员,并由社区对口人员组织协管员和居委干部上门进行督促。与此同时,当协管员或居委干部了解了居民实际整改情况后,也将会把处理信息反馈给社区,并由社区向燃气企业进行集中反馈,从而使该区域内的居民的安全用气信息实现了动态管理。

4.3.3 建立快速处置机制

协作网建立前,由于社区和企业之间缺乏一定联

系,无法发挥“协同作战”优势,给社区居民安全用气和燃气突发事件的处置带来众多不便。协作网建立后,增加了社区和企业间的沟通渠道,有利于提高社区和企业双方处理燃气突发事件的能力,当燃气突发事件发生后,燃气企业能同社区之间建立起快速的信息传送通道,按照快速处理机制原则,分工协作,共同做好社区居民的稳定工作,防止事态的进一步扩大。

4.3.4 建立定期沟通机制

为了确保协作网运行有序,燃气企业每年都要制定协作网活动计划表,主动做好与各级网络成员间的对口交流。如各燃气企业以行政区为单位,每年至少一次与区有关部门召开协作网工作会议,通报区内主要安全用气情况。各区燃气办事处要根据区内例会精神,进行具体地贯彻落实,并落实专人走访各街道(镇)。每季度一次向各街道反馈近期事故情况、隐患情况和整改落实情况等。反馈的方式一般采用协作网工作例会形式、书面形式或专函、专报等形式反馈,反馈的信息均留有记录。

4.3.5 建立优胜激励机制

为了鼓励社区在安全用气管理上所做的工作,燃气企业会根据协作网工作成果每年一次向行业主管部门推荐“燃气安全型社区”名额,并由行业主管部门对这些安全用气管理工作做得好的社区进行命名和表彰。“燃气安全型社区”是指以行政区划的街道、镇为单位,社区安全用气组织网络健全,其辖区内已形成的良好的安全用气环境,做到“燃气事故能有效遏制、安全隐患能快速处置、安全型燃气具得到广泛普及、管道占压得到及时整改、居民安全意识得到提高”的社区。目前,燃气安全指标已被列为上海市文明社区评比标准之中,获得“燃气安全型社区”称号也是社区文明程度的重要体现要素之一。2006年,上海市共有6个社区获得这项称号,到了2008年全市已经有55个社区被评为“燃气安全型社区”,随着协作网的深入开展,还将会涌现出更多的“燃气安全型社区”。

通过相应的工作机制作保障,确保了安全用气协作网这一管理新模式得以正常运转。

4.4 持续提高,深化安全协作管理内容

安全用气协作网的这种“条块结合,以块为主”的工作格局,充分调动了社区和燃气企业两方面的

工作积极性。通过协作网工作在各个社区的正常开展,使社区居民安居乐业的生活用气环境得到了保证,通过定期召开会议,互通情况,也使社区能够充分掌握区域内居民的用气状况,从而使社区综合治理工作能有重点、有目标的实施。此外,社区通过配合燃气企业开展安全用气管理,进一步净化了社区的用气环境,也体现了社区综合治理工作的新亮点。而燃气企业则通过协作网工作的正常开展,使原先一些靠企业自身力量难以解决的问题在社区的帮助下得到解决,在社区的参与下,安全用气工作实现了“落实到户、责任到人”的精细化管理。随着协作网工作的深入开展,协作网的工作水平在不断提高,社企之间协作的安全用气管理工作内容也得到了扩展,安全用气协作网社(区)企(业)共赢的优势得到初步显现。

4.4.1 社(区)企(业)之间协作内容不断延伸

通过协作网工作的正常开展,进一步密切了社区与企业之间的关系。协作网的工作内容也从原先较为单一的“配合燃气企业开展安全检查”发展到目前“天然气置换”、“占压管整治”、“区域内管道隐患整治”“燃气事故快速处置”“安全用气宣传”等多个内容。如:长宁区结合区内原先成立的“长宁区燃气安全防范快速施救协作网”,由协作网成员协调燃气安全方面的宣传教育、日常性的安检、报修等工作,遇有重大燃气事故时,协助组织指挥处置;闵行区通过协作网的配合,基本解决了区内占压管现象,并初步建立了预防措施;徐汇区通过安全协作网的配合,解决了许多难以解决的问题。该地区天平路华侨公寓半地下室穿屋管整改项目,由于居民不愿给予配合,大众燃气公司一直无法进行整改施工,通过办事处与协作网联系,在天平街道等相关部门的联合协调下,取得了居民的理解,顺利完成了改管工作;卢湾区2006年按计划进行了多次天然气置换,由于在市区工作,场地小,密度高,前期刷胶、改表工作开展难度较大,办事处通过安全协作网,联合居委、物业做好各小区的前期安全宣传工作,帮助协调居民矛盾,使得置换工作顺利完成。

4.4.2 一批新技术、新方法通过协作网得到推广使用

协作网正常运行后,在社企双方的共同努力下,居民的安全用气意识得到提高,居民对安全用气隐患的整改意愿明显加强,同时也促使燃气企业去寻

找新的解决方法协助居民完成整改。为了解决用户自排暗管的堵漏问题,各燃气企业推出了“内衬式”管道堵漏技术,从而使过去一直无法解决的燃气暗管堵漏问题得到有效的解决。为了解决安检过程中胶管老化整改比例高的问题,有的燃气企业已开始采用“为新装燃气用户免费配备丝口灶前开关和燃气专用金属波纹管”的安全措施。同时,通过协作网,各燃气企业积极联合各地方政府,通过社企共同出资的方法,为燃气老用户免费调换金属软管,从技术措施上解决橡胶管“超期服役”的问题。根据社区协管员收集到的新装用户装修期间容易出现燃气管道二次泄漏的问题,各燃气企业立即推出了新装燃气两次上门服务的便民举措,新装用户装修完毕后还可享受到燃气企业二次上门检查的服务。

4.4.3 协作管理功能进一步扩展

经过一段时间的运行,社企协作网的协作管理功能进一步提升。燃气企业除了聘请协管员负责居民安全用气督促管理工作外,还专门通过社区聘请了地下燃气管道巡视员,负责本区域内燃气管道的巡视。随着全市社区“网格化管理”进程的加快,许多社区的网格化巡视员也主动为燃气企业提供燃气管道设施的安全巡视服务。通过协作网,燃气企业已在应急处置、事故演练、热线联动等各个方面与社区开展协作,相互取长补短,为社区安全保障出力。

5 社区安全用气协作网的主要成效

5.1 社会用气事故发生率得到降低

通过安全用气协作网的有效运作,近两年,本市社会用气事故发生率和中毒死亡率出现较为明显的下降。根据燃气集团统计,从2003年至2008年6年间,全市每年平均发生燃气事故36起,中毒49人,死亡23人,平均事故数、中毒数和死亡数分别较2000年至2002年平均数下降66.97%、65.73%和61.67%。社会用气事故数量总体下降幅度较为明显。

5.2 安全检查入户率和隐患整改率得到提高

在实施地区内安全检查过程中,社区能积极配

合燃气企业做好安检事前通知宣传和事后督促整改的工作,使安全检查入户成功率和隐患整改率得到提高,隐患整改率由2003年的11.52%上升到2008年底的47.47%。在实施安全检查前,燃气企业通过社区干部向居民发放通知,告知安检时间,让居民早做准备。安检结束后,及时将安检结果通报相关社区。根据协作网的工作要求,各办事处每季度对所属镇、街道进行走访,通报一季度安检情况,并将需整改项目明细清单和安检门锁清单转交安全用气协作网相关人员,或直接将安检整改通知书通过居委干部,落实发放至户,并请社区跟踪落实整改情况,并及时反馈燃气销售公司。如:长宁区燃气办事处,对安检发现需整改用户,除了当场发放整改通知单外,还通过用气安全协作网,落实居委二次发放整改单,并落实整改。此外,针对所发现的重要隐患,通过协作网,还可联合居委实施上门走访,进行二次安检,对仍旧存在隐患的用户,联合安全用气协作网人员上门做工作,取得用户配合。如:静安新城服务站点,通过此方法,使2005年安检中所发现的重要隐患整改率达到了80%以上,除去门锁用户,已基本完成此类用户的整改工作。

5.3 社企联动,应急事故处置时间大幅缩短

协作网建成后,增强了社企之间对于突发事件处置的联动性。突发事件发生后,社区协作网人员能先于燃气企业到达现场,在维持好现场秩序的同时,能及时向燃气企业通报现场情况,为燃气企业制定抢修方案争取时间,从而缩短了燃气企业对突发事件的应急处置时间。根据2006年不完全统计,管道应急事故抢修如能得到社区协作网人员的配合,平均抢修时间缩短了30%以上。

5.4 燃气集团服务品牌得到提升

通过协作网的有效运行,燃气集团供气服务的安全度得到提升,市民对上海燃气的总体满意度也在不断提高。根据上海市纠风办提供的市民满意度测评报告,上海燃气的市民满意度排名自2004年以来连续5年处于全市公共服务行业前列,并连续四届(8年)被评为上海市文明行业,上海燃气集团被评为2008年全国用户满意企业。