

产,不因计量设备问题影响用户用气。我们需要对各个服务环节、操作细节认真分析,换位思考,从用户的角度出发,不断改进工作方法、提高服务水平。

(2) 购气环节:对于用户来说,购气方便是基本的服务需求,用户希望购气网点密度大、覆盖面广、购气方式灵活多样,能够通过银行、服务窗口、网络等多种途径购气。在接受服务的过程中,用户希望等候时间短,服务人员的态度好、服务环境好、购气程序简便。

(3) 维修环节:当用户表具出现问题时,希望在最短的时间内得到维修和更换,除此之外,公服用户更希望表具能够得到及时的主动维护和检定,一方面保证了表具的正常使用,另一方面也可以避免计量纠纷。

5 支撑体系

支撑体系是整个计量服务体系的“基石”,主要由科研、培训、人力资源、信息系统等几个部分组成。

5.1 科研

科研工作是实现企业技术进步、管理水平提高的核心动力,服务于计量管理的科研工作,要贴近生产实际,不能仅仅局限于纯技术范畴,必须将计量技术与管理相结合,立足于解决实际问题。

5.2 培训

培训是提高计量管理人员素质的根本途径。随着技术的提高,对于计量专业人员,特别是一线计量管理人员的要求越来越高,同时,作为一名优秀的计量

管理人员,不仅要有过硬的技术,更要对整个计量管理体系有深入的认识,能够系统、全面的认识问题。因此,计量培训工作既要有针对性又要有系统性,通过不断创新培训方法,更加贴近生产实际,达到最佳培训效果。

5.3 人力资源

在人力资源的建设方面,首先要注重人力资源需求的提出,要根据计量管理体系的需要,做出合理的岗位设置、制订出科学的工作定额,积极开展定岗、定编、定员工作,对各岗位的人员质量和数量需求作出详细的规划。在明确需求的基础上积极开展人才队伍的建设,一方面挖掘内部潜力,积极培养合格的专业技术人才,另一方面通过多种渠道,吸纳人才打造优秀的计量管理团队。

5.4 信息系统

计量管理信息系统是计量管理工作的重要支撑,同时计量管理系统与收费系统、用户服务系统、发展系统、资产管理系统密不可分。计量管理信息系统的建设需要与发展、收费、资产等生产系统的建设相结合,统筹兼顾,形成各个系统之间相互支撑、彼此衔接的局面,才能最大限度的发挥系统的功能。

6 结语

实践证明,解决计量管理中遇到的种种问题,不能采取“头疼医头、脚疼医脚”的“笨”方法,要用系统思维、通盘考虑,充分发挥管理体系的综合效应,才能管好城市燃气企业手中的这杆“称”。

工程信息

西二线南阳—信阳天然气管道工程

2011年11月7日,西气东输二线南阳—信阳天然气管道工程正式开工。该工程计划于2012年底建成投产,项目建成后,将满足管道沿线包括南阳市桐柏县,信阳市中心城区、工业城、上天梯、南湾湖管理区和信阳市8个县城区的天然气近远期用气需求,可稳定供气30年以上。该工程是继西气东

输信阳—固始输气管线之后的又一条天然气管道,系河南省2011年重点开工建设项目,总投资近10亿元。西气东输二线南阳—信阳起点为南阳分输站,途经南阳市桐柏县、信阳市平桥区、浉河区至罗山县末站,全长187km,预计年输气能力20亿m³。

(本刊通讯员供稿)