

克拉玛依天然气居民用户入户安检工作初探

□ 新疆油田公司燃气公司(834000) 姜兴越

摘 要: 本文主要介绍了克拉玛依燃气居民用户入户安全用气检查采用的“计件安检、阶梯计价”的新模式,及在新模式下取得的入户率大幅度提高等实施效果,通过有效的控制措施保证安检质量,及时发现、消除用户用气安全隐患,保障居民用气安全。

关键词: 入户安检 新模式 安检入户率

1 前言

经过三年的大规模天然气入户工程建设,克拉玛依居民基本实现了天然气“气化”,2014年底已达11万余户。根据行标CJJ51《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》要求,“对居民用户每2年检查不得少于1次”。用气的入户安全检查是及时消除用户用气隐患,保证用户安全用气的最主要的措施。燃气公司的入户安全检查工作从天然气入户工程建设开始时就已开展。但当时安检频次低,安检户数少,所以完成任务的压力不是很大,2012年仅5 000余户达到安检年限,由于数量较少,未设置专人,只是阶段性的临时抽人进行安检,入户率达到60%。2013年达到安检年限的有60个小区,四万余户,由于户数增加,配置专人进行入户安全检查工作,完成32 508户,入户率达到70%。

2014年克拉玛依燃气居民用户的入户安全检查工作,执行了中石油集团公司发布的企标Q/SY1585,安检频次增加为“每年组织入户用气安全检查服务每户不少于一次”。根据新标准的要求,所有克拉玛依由新疆油田公司燃气公司供应燃气的居民用户必须每年进行至少一次的检查。

执行了新标准,2014年入户安全检查的任务大大增加。为了提高入户率,确保安检任务当年完成,燃

气公司及时调整了入户安全检查工作,采用了一种激励式的安检模式。

2 激励式安检模式的实行

所谓的激励式就是采用“计件安检、阶梯计价”的模式。本着多劳多得的原则,根据往年的安检入户率,分别将入户率达到70%、80%、90%及以上设置为4个等级。将低于70%的部分的每户单价确定为底价,超出每个等级的部分增加每户单价,而且超出部分单价比底价高出很多,以示激励。具体计算方式为:

安检入户率=安检完成的户数/到期安检任务户数;

确定每户单价: 入户率 $\leq$ 70%的单价为A1, 70% $<$ 入户率 $\leq$ 80%的单价为A2, 80% $<$ 入户率 $\leq$ 90%的单价为A3, 入户率 $>$ 90%的单价为A4。

个人报酬的计算:

若入户率 $\leq$ 70%, 个人报酬=A1 $\times$ 完成的户数;

若70% $<$ 入户率 $\leq$ 80%, 个人报酬=A1 $\times$ 完成任务70%的户数+A2 $\times$ (完成的户数-完成任务70%的户数);

若80% $<$ 入户率 $\leq$ 90%, 个人报酬=A1 $\times$ 完成任务70%的户数+A2 $\times$ (完成任务80%的户数-完成任务70%的户数)+A3 $\times$ (完成的户数-完成任务80%的户数);

若入户率 $>$ 90%, 个人报酬=A1 $\times$ 完成任务70%的户数+A2 $\times$ (完成任务80%的户数-完成任务70%的

户数)+A3×(完成任务90%的户数-完成任务80%的户数)+A4×(完成的户数-完成任务90%的户数)。

通过以上计算可知,完成入户数越多,达到入户率越高,计价就越多。从而能够充分调动安检人员的积极性,提高入户安检的户数。

但是,此种激励式模式存在着安检人员为了多完成入户户数而忽视入户安检的质量,导致安检不仔细、不全面,隐患未发现,宣传不到位,甚至弄虚作假,假填安检记录单、虚报工作量等问题。所以对安检质量的控制是保证此种激励式安检能否达到最终目的的关键。

3 实施过程质量控制

3.1 制定详细的安检计划

在2015年初确定好本年的安检任务,做好安检计划。2015年试点的克拉玛依区有四个街道,我们以街道为统计单位,小区为统计单元,每月检查若干个小小区,每季度完成一个街道检查,每季度的后半月根据安检情况,比如问题集中的小区或入户率较低的小区,可调整安检力量集中突击处理。每年的后半月,根据全年的安检情况,调整安检力量集中突击处理。确保全年安检无遗漏的小区、用户。

3.2 严控人员能力关

首先,所有安检人员已经过培训,考核合格,公司内部取证上岗,考核不合格,不得上岗。其次,在合同中严考核。明确对投诉、不负责任行为的处理办法。比如出现有效投诉或安检后仍出现用户问题报修的情况,扣除该用户所在楼栋的所有工作量。再次,在安检过程中,针对新情况、新问题,随时组织安检人员学习培训。

3.3 加强安检记录可验证性

燃气公司经过几年安检工作的不断积累,对安检记录单不断完善,做到安检内容详实,安检人员填写方便,安检可追溯,可倒查验证。

(1)区分用户类别。安检时入户后,将用户分为两类,I类用户包括独居的孤寡、残疾等无能力保证用气安全的用户。针对I类用户提供加密检查,免费更换软管等服务。

(2)安检项目逐渐齐全。目前入户安全检查的

项目包括7项,分别为:燃气设施外观检查;燃气表检查;泄漏检查;软管检查;灶具检查;用气环境检查和安全宣传。在今年增加了软管和灶具等属燃气用户责任范围的检查,检查后张贴安检合格标志贴。发现问题当时处理,处理不了反馈维修人员上门处理。连接软管更换后,对更换的软管粘贴软管更换标识,注明更换时间,按照两年更换一次的标准,可以清楚的知道下次更换时间。

(3)完善了用户评价。每次安检后,用户对安检工作进行现场打分,分值分档多,便于更细化的对安检人员的服务满意度进行测量分析。

3.4 严查安检记录

安检记录单有用户签字方为有效工作量。安检人员每周将安检记录单交回,安检资料收录人员逐张核对,对填写不规范的打回重检。逐户对安检资料进行整理,以小区、街道进行归档,同时录入燃气公司天然气在线监测系统。

3.5 安检质量回访监察

(1)公司制定了《用户满意度调查控制程序》话务班依据此程序文件,按比例对用户进行电话回访,回访内容包括:用户对服务质量、态度是否满意,告知的隐患是什么,是否进行了安全用气宣传等,对回访不满意情况进行现场核实,纳入考核。

(2)公司组织不定期的抽查。与公司党支部、青工委等组织日常开展的深入社区的活动相结合,对已安检完的用户进行现场回访抽查,面对面的与用户交流,验证安检记录单的真实性。

4 实施效果

4.1 入户率大幅提高

2014年安检任务为10.1万余户,成功入户安全检查8.9万余户,入户率达85.6%。通过和往年对比分析,虽然安检任务户数增加很多,但采用激励式的“计件安检、阶梯计价”模式有效的提高了入户率。

4.2 减少了用户报修

2014年上门维修近8 000次,其中安检发现问题主动上门维修1 124次,问题全部落实完闭。通过有效的安检,安检现场的培训等工作,本年在用户数增加近万户的前提下,实现报修及上门维修量与去年相

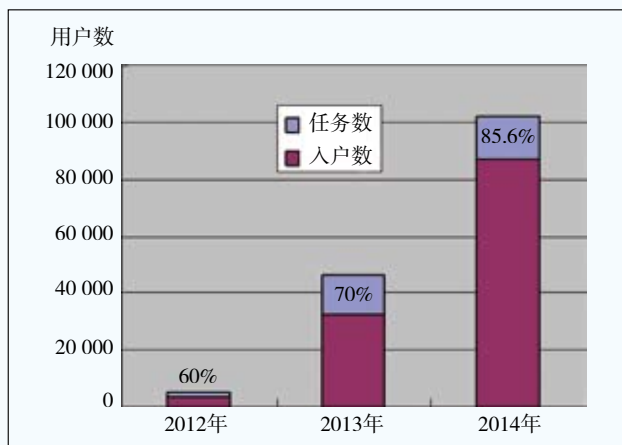


图1

比减少，上门维修率降低1%。每年燃气用户全覆盖的安检，有效的减少了上门维修次数。从而减少了燃气企业的生产成本和用户报修不确定性带来的隐患。

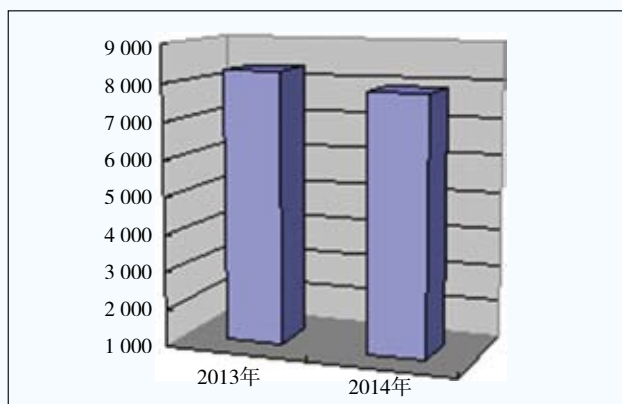


图2 用户报修上门维修量

4.3 万户用气事故率降低

随着安检户数的增多，近三年的万户用气事故率呈下降趋势。

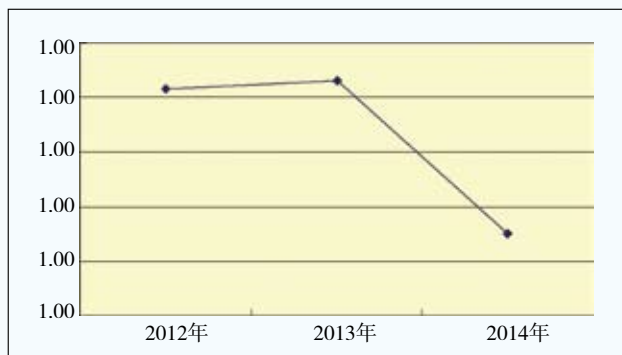


图3 用气万户事故率

4.4 主动发现有代表性的问题

2014年入户安检发现安全隐患的居民户数6 438户。每年燃气用户全覆盖的安检,可以充分发现用气问题及隐患,随时掌握用户用气过程中出现的新问题,发现的用气问题及隐患更具代表性,从而有针对性的去解决。

(1) 软管和燃气具问题占比最大, 占总安检数的7%。普遍表现为软管老化或超2年使用期, 燃气具无熄火保护的功能等, 这充分反映出用户安全用气的意识淡薄, 有着未漏气凑合用的侥幸心理, 节省不该节省的钱。所以, 针对此种出现较多的问题, 一是在安全宣传上要加大此方面的宣传力度, 二是要积极与社区、街道及相关部分联系, 建立用气隐患问题的反馈, 通过各种渠道督促用户整改。

(2) 漏气占总安检数的0.8%。发现漏气较多的小区, 也是维修中反馈问题集中的小区。如雅典娜、碧水云天等是通气较早的小区, 阀门等活动部件出现密封不严情况; 颐和花园、通讯高层、前进高层为新交房不久的小区, 用户装修私自拆装管线, 导致泄漏情况较多。针对此问题, 我们积极与开发商、物业联系, 在交钥匙前, 组织业主进行安全用气培训, 告知严禁私拆管线及私拆管线的危害。同时, 我们的维修力量也有所侧重, 对有装修要拆装管线需求的用户, 要告知燃气公司, 第一时间安排人员进行处理。

(3) 表不计量问题占总安检数1%, 多为投产较早的小区, 如雅典娜、碧水云天、西月潭、金桂园。以上小区的气表使用时间已到期或即将到期, 这也充分证明了气表到期更换的重要性, 也为气表到期更换的计划安排提供了可靠的依据。

5 结束语

尽管在激励式的新模式下的入户安全用气取得了很好的效果, 并且进行了多次上门, 但仍有14%未成功入户, 其中主要是到访不遇, 用户拒检的有5%。未成功入户进行安全用气检查的用户将是我们在今后工作中需要关注的, 通过进一步和社区、街道及政府的沟通、联动机制, 对无法联系进不了户的或者拒绝入户的, 进一步扩大宣传, 结合社区走访一起上门, 从而进一步提高入户率, 最大限度的消除居民用气隐患, 保障居民安全用气。