



公司全景

清晨六点,株洲新奥燃气有限公司(以下简称“株洲新奥燃气”)智能运营中心大屏上,一条异常用气告警突然弹出。系统秒级锁定天元区某小区一户居民家中存在疑似泄漏,调度指令随即发出,就近排险人员15分钟抵达现场。住户尚未察觉,危险已悄然化解。同一时刻,中车株洲电力机车有限公司内,高温水蒸气稳定输送,用于部件烘干、环境除湿与冬季供暖。过去这些需企业自行制取的热能,如今由株洲新奥燃气直接托管供应。自2020年合作以来,企业人工成本与能源单耗双双下降超三分之一。一端守护万家灶火于无声,一端赋能大国重器于无形。这看似安稳的烟火气背后,是能源保障体系十年如一日的默默守护。十年来,株洲新奥燃气坚守民生初心,服务城市大局,不仅稳稳托起62万余居民用户、7000余工商户和1200余辆车辆的用气需求,更成为城市绿色转型的推动者、安全运行的守望者、品质生活的同行者。站在新十年的起点,株洲新奥燃气正以系统性创新,书写新时代能源服务的株洲范式,为城市高质量发展注入源源不断的清洁动能与民生暖意。

万家灶火十年暖

——株洲新奥燃气以系统性变革筑牢城市能源安全底座

株洲日报全媒体记者/廖喜张 通讯员/王辰玥

1 保供为基 勇当城市能源压舱石

1月4日,株洲天空阴沉,湿冷持续,市民取暖用气明显增加。据气象部门预测,近期仍有阶段性降温过程。对此,株洲新奥燃气明确回应:“供气充足有保障,居民和企业可安心用气。”

这份从容,是十年深耕的结果。面对冬季用能需求集中、上游资源波动频繁的常态,该公司始终将保供作为首要政治责任,构建起“资源多元、管网互联、储备充足、应急高效”的全链条保供体系,为经济社会发展筑牢能源根基。

底气首先来自“储得足”。为应对上游气源波动和极端天气,公司持续加大LNG储配站建设投入,2018年在绿口区建成4个150立方米、2个100立方米储罐,2021年又新增2个100立方米储罐,总储气能力达60万立方米,小时最大供气能力2万立方米,成为缓冲波动的“压舱石”。

更关键的是“调得动”。过去,株洲天然气依赖单一管道,调节空间有限。近十年,公司主动打通区域壁垒,与长沙新奥、湘潭新奥、湘潭昆仑、株洲中油等实现管网互联互通,完成与株洲中油门站、芦淞区坚固桥、天元区新东路、芦淞区千亿大道等4处燃气管网联通工程,显著提升全市供气能力和管网压力稳定性,形成“互济互保”格局。

管网本身也在升级。聚焦老旧改造,市政延伸和数智调度,公司系统解决末端压力不足、干线输配效率低等问题:提升芦淞区服饰工业园、天伦路沿街门面供气压力,完成新塘路中压B管道及田心区域升压工程,拉通云端路与崇德路管道,优化中低压环网结构,科学增设分段阀门,缩小停气影响范围,提升应急响应效率。

即便在成本高企时期,保供底线也从未动摇。近十年来,受国际能源形势波动、国内供需矛盾加剧等多重因素影响,天然气市场价格大幅震荡,多次出现上游气源紧张、价格飙升的严峻局面,但株洲新奥燃气始终优先保障民生。2017年底至今,累计采购高价LNG2090万立方米(最高单价8.16元/立方米),高价管道气超8000万立方米,尽管承受经营巨额亏损,却从未对居民和重点用户限供停气。

从一句“可安心用气”的承诺,到一张覆盖储备、调度、管网、责任的保障网络,株洲新奥燃气用十年时间,把能源安全的底座夯得又实又稳。2025年,株洲淡季工商用气价格为3.834元/立方米,居全省第二低,较全省算术平均值低约4.8%,切实助力企业降本增效,高标准完成市委、市政府“能耗强度下降1%”的要求。

2 安全为盾 让安全跑在风险前头

燃气安全看不见、摸不着,却系于千家万户的灶台之间。

面对株洲城区2000多公里燃气管网中部分铸铁管服役超30年、早年人工煤气转天然气遗留的隐性腐蚀风险,株洲新奥燃气十年来持续推动安全管理深刻转型——从“人工巡检、被动处置”迈向“智能预警、主动防御”。

如今,一张覆盖全域的智能感知网络已然成形。市区燃气管网加装压力、流量、温度及泄漏监测终端3000余台,运行数据实时回传至智能运营中心。依托智慧燃气平台,整合物联网感知与AI风险预警模型,构建起覆盖管网、厂站、户内的全场景防护体系:地下,激光巡检车精准捕捉微漏;地上,“管网哨兵”动态监控压力波动;户内,智能报警器与自闭阀联动响应,实现秒级关断。

由此,“物联感知—智能运营—快速处置”闭环高效运转,隐患整改闭环率达100%;无人厂站实现360度全天候监控,重大安全事故连续十年归零。服务模式也由等

问题出现再解决转向主动排查、提前干预,真正让安全防线跑在风险前面,把安心送到百姓灶台前。

技术升级与基础设施改造同步推进。2021年以来,公司累计更换高危铸铁管58公里、老旧管网191.76公里,更新户内立管1.1万余根;五年开展入户安检约200万次,通过“胶管清零”“普及安防三件套”专项行动整改隐患超39万处;针对长期无人居住户,成立专项队伍完成11.3万户精准安检,打通安全最后一米。

2024年6月25日14时20分,芦淞区摩登摩天小区因护坡塌方,导致燃气管道断裂。接到系统报警后,公司立即启动二级应急响应,50余人抢险人员迅速集结,2小时内完成抢修、检测与供气恢复,未造成人员伤亡或次生灾害。

“过去靠腿跑、凭经验判断漏点,现在系统直接标出坐标。”株洲新奥燃气抢修队长刘建柱感慨。如今,株洲已连续十年未发生因管网老化导致的重大事故,漏气抢修量下降76%。

3 服务为本 持续兑现民生承诺

如果说安全是底线,服务就是温度。

十年来,株洲新奥燃气坚持以用户需求为导向,推动服务从“基础保障型”向“品质高效型”跨越。特别是“十四五”以来,公司深化服务提质行动,创新推出“极简报装、快速响应、透明收费”等承诺,工商户报装周期缩短50%、安装成本降低30%,燃气开通最快9天完成——服务效率的提升,正从企业内部流程变革,转化为用户的切实获得感。

背后,是一整套服务体系的系统构建。2015年,株洲新奥燃气启动智能远传表具升级工程,优先覆盖老旧小区,系统推进全域更换。截至2025年底,覆盖率已近80%。用户足不出户即可完成线上缴费、实时查量、接收异常用气提醒,“数据多跑路,群众少跑腿”理念真正落地为日常体验。

调度方式也跟着升级了。从早期依赖SAP系统的人工派单,到平板App接单,再到如今基于AI算法与网格化管理的移动端智能调度,服务流程完成系统性重塑。普通工单派发由30分钟压缩至秒级自动分配;针对漏气等紧急事件,系统可自动识别异常、智能匹配最近抢险力量、全程跟踪处置进度,响应时效从过去的平均4小时缩短至2小时以内。

快,是为了安心;准,是为了省心。株洲

新奥燃气还同步构建“线上+线下”立体服务网络,实现了24小时客服坐席、手机App自助办理全覆盖,实现应急服务30分钟上门、一般维修4小时响应、用户诉求24小时闭环。

在此基础上,服务精度向安全场景深度延伸。AI自闭阀、智能工商户报警器、“聚安卫士”等终端与远传表联动,形成“监测—预警—关断—通知”闭环。例如,在湖南工业大学东苑食堂,泄漏发生瞬间即可自动关阀并推送警报至管理人员手机,风险化解于萌芽。目前,该体系已在200余所学校、医院、餐饮单位规模化应用,实现安全防护从“被动响应”向“主动干预”转型。

与此同时,株洲新奥燃气还同步建立了“政府监管+社会监督+企业自律”机制,推行居民每年一次、非居民每季度一次免费上门安检,累计入户安检超千万户,整改隐患数万处。特别是为老年人、残障人士等特殊群体提供一对一暖心服务,用户满意度持续提升。

三年来,公司向用户赠送和半赠送格瑞泰不锈钢燃气灶955台,免费安装金属波纹管7万余根,组织社区安全宣传300余场。株洲新奥燃气总经理助理李彦说:“我们将服务触角延伸至最需要关怀的角落,帮助他们守住安全的第一道关。”

4 转型为翼 向综合能源服务商跃升

2025年底,焕然一新的神农城重启。

步入这座城市地标,暖意融融,却不见一台空调外机。秘密藏在地下——湖水源热泵系统将神农湖水转化为“天然冷热源”,实现高效、静音、零排放调节。更关键的是,这里整合了天然气、光伏、储能与智慧运维,打造“冷、热、电、储+节能优化”一体化能源新范式,整体能效提升35%,年减碳超2000吨,成为城市综合能源服务的标杆。

这个项目并非孤例,而是株洲新奥燃气十年转型发展的缩影。十年来,公司管理层敏锐洞察,主动求变,明确提出“跳出燃气做能源,锚定双碳谋发展”战略,主动顺应双碳目标与能源革命趋势,实现从单一燃气供应向清洁低碳综合能源服务商转型。

面对个别员工“燃气企业为何要做光伏、储能”的疑问,公司的回答清晰而坚定:真正的主业,始终是满足城市不断演进的能源需求。

十年间,企业服务版图稳步拓展至炎陵、醴陵、浏阳等县域,建成覆盖全域的高压

主管网;基础设施持续升级,LNG应急储备站投运,日调峰能力提升30%;2024年,新能源公司成立,正式进军分布式光伏、充电桩建设与售电业务。

更关键的是业务结构之变:综合能源服务收入占比超12%，“双碳”相关业务贡献率达35%。十年累计供气超24.94亿立方米,减排二氧化碳643.8万吨,相当于为株洲新增2.05万公顷森林碳汇。

以嘉德工业园、金城华艺健康产业园储能项目为例,株洲新奥燃气建设分布式储能系统,创新推行“错峰填谷、余电上网”的绿色运营模式。项目投运后,园区企业用电成本平均降低12%,可再生能源使用率提升至30%。实实在在的降本增效,让越来越多企业“主动靠拢”,选择安心电、绿色电、经济电。

“我们以能源系统解决方案,精准服务城市发展之需、民生改善之盼。”株洲新奥燃气总经理助理龙娟道出了转型内核:这不仅是业务的拓展,更是城市“能量引擎”的焕新与升级。

记者手记 在服务公共利益中可持续成长

在能源行业加速重构的当下,一家城市燃气企业的价值,早已不能仅用供气量或营收规模来衡量。真正值得审视的,是其如何平衡商业逻辑与公共属性,如何在市场波动中坚守民生底线,又如何在技术浪潮中回应社会期待。

株洲新奥燃气的十年实践,提供了一个观察样本。它没有因成本倒挂而削减民生保障,反而在气价高企时主动承担亏损,确保居民不断供;它没有将智能化停留在概念层面,而是让3000多个传感器、11.3万户空置房安检、7万余根免费波纹管,成为安全防线的真实支点;它更没有止步于供气,而是以综合能源服务助力企业降本、城市减碳,十年减碳643.8万吨,相当于为一座中等城

市增添一片森林。

公用事业之“公”,在于其服务对象是全体市民;之“用”,在于其实用、管用、长期可用。这一属性决定了,能源供应不仅是市场行为,也承载着基础保障功能。当企业将“角色”“除隐患”作为运行的基本要求,其角色自然延伸至城市基础设施运维之中。

从保供、安全到服务、转型,每一步都体现出企业的前瞻性布局与系统性思维。这启示我们:新时代的企业社会责任,不仅是慈善捐赠或合规经营,更是将自身发展深度融入城市命运,在服务公共利益中实现可持续成长。

万家灶火之所以温暖,正因为有人甘愿做那沉默的守夜人。



绿口区南洲新区LNG储配站



门站球罐



智能运营中心



(本版图片由企业提供)

燃气管道抢修现场