

# 聚焦民生福祉 优化营商环境

长沙新奥燃气推动服务提质，助力城市高质量发展

● 周辉霞

能源保障和安全事关国计民生，是须臾不可忽视的“国之大者”。2005年，第一缕天然气在长沙新奥燃气有限公司（以下简称“长沙新奥燃气”）星沙门站下架，长沙市民迎来天然气时代。

20年来，长沙新奥燃气的用户发展到近300万户，9500余公里管网密布城市各个角落，2024年供气量达到15.62亿立方米。

作为长沙一家提供综合能源服务的国有企业，长沙新奥燃气始终坚持按照市委、市政府“保安全、保供应、保稳定、保民生”的总体要求，打好提质增效“组合拳”，不断提升用户满意度和获得感，为企业发展和市民生活提供安全可靠的燃气供应保障，助力长沙高质量发展。

## 面对面问需于企，实打实畅通服务

全力打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，是长沙市委市政府的重点工作之一。长沙新奥燃气主动作为，以企业的实际需求和用气获得感为导向，做深做细做实燃气服务工作，以安全、稳定、高效的供气筑牢企业发展基石。

项目是地方经济发展的核心驱动力，抓发展就要抓项目，服务于项目就是服务于经济发展大局。长沙新奥燃气主动靠前服务，聚焦重点、强化统筹，助力项目建设加速投产见效。

2024年，全球知名零售品牌永旺梦乐城在湖南的1号店在星沙开门营业，超1.5万平方米的大规模经营空间里，有250家专卖店，涉及餐饮、休闲等各种行业，宾客云集，生意兴隆，展现了长沙蓬勃的消费活力。而为这家综合体提供能源服务的正是长沙新奥燃气。

去年，长沙新奥燃气重点开发了包括永旺梦乐城、长沙市第一医院、美丹食品二期等项目在内的大型工商用户，全年签约泛能项目32个，签约用能量达2.94亿千瓦时，成为众多项目启动的主要引擎之一。

燃气供应的可靠性和稳定性，是优化营商环境的又一核心

要点。在运营保障上，长沙新奥燃气在隐患排查、应急抢修、服务反馈、管网建设等多方面发力，护航企业发展。

湖南中烟长沙卷烟厂的天然气年使用量高达700万立方米，是用气大户。为确保该企业燃气供应的稳定，长沙新奥燃气想企业之所想、急企业之所急，这份服务意识从一些小细节便可看出。根据燃气安全运行相关要求，燃气调压设施设备要定期维护，为了不影响企业生产，长沙新奥燃气选择假期企业停产的时候安排工作人员加班进行设备维护和更新；为了解企业的用气需求，公司负责人带队深入车间，开展座谈，宣讲安全用气知识，与企业共同筑牢燃气使用的安全防线。

为企业少跑路、减成本，就是帮企业减负担、增效益。各大工业园区是能源需求的主阵地，长沙新奥燃气将工作站前移到企业家门口，将服务送到车间厂房。3月15日，长沙新奥燃气与长沙隆平产业开发区携手共建的能源服务中心正式揭牌。该中心投运后，将为园区内企业提供全方位、一站式的能源解决方案，缩小服务半径，畅通服务的“最后一公里”，助力园区实现绿色、低碳、高效发展。



## 直面服务痛点堵点，线上线下提质增效

服务质量是能源企业的核心竞争力。以用户思维完善服务体系，以系统思维提升服务品质，长沙新奥燃气直面痛点堵点，全面提升“用气获得”成效，助力营商环境优化。

“过去购买燃气，要四处找代售点、营业厅，现在只要在手机上点几下就可以购买，非常方便。”对于燃气服务的便捷，市民李女士感受深刻。

为持续健全便民服务体系，长沙新奥燃气紧跟信息技术以及智能化技术的发展，从2019年5月24日开始，在长沙逐步推广智能物联网表。安装了智能物联网表，市民可以足不出户在线缴纳燃气费用、查询用气情况，避免因忘缴气费而出现停气。2024年4月8日，E城E家系统、95158网厅上线，用户可实时报装、查询相关记录、线上一键缴费，解决了过去“跑远路”“排长队”的服务堵点，用户意见量同比下降19.98%。

安全是燃气运营的生命线。如何让近300万用户的用气安全保障落到细处实处？长沙新奥燃气在线上线下构筑起一道

风险防患屏障。

在该公司指挥调度中心显示屏上，320余公里的红色高压管线和30余座绿色高中压调压设备的运行情况，展现出这条“能源动脉”在城市地下的全貌。每一个站点的燃气进出站压力、瞬时流量等数据，以及管网巡保抢修、维护人员的行动轨迹等，在电子大屏上实时归集，一旦出现异常，这个“最强大脑”便会报警示警，相关的处险、抢险机制随即启动。

今年长沙新奥燃气更是上新多台燃气PPB级高精度巡检车，搭载高精准燃气泄漏检测系统和GIS地理信息系统，以扫街方式上路巡检，能快速发现潜在的泄漏风险，并结合线下处险进行排查，为燃气管网智慧运营奠定坚实基础。

燃气服务面对千家万户，用户的安全意识参差不齐、配合度高低不等，为隐患排查带来难度。

如何向风险清零极限靠近？长沙新奥燃气以用户上门安检率100%为目标，全面



长沙新奥燃气每年为居民用户安排一次免费上门安检。

落实安全主体责任，对无法入户的民用户，采用激光检测、夜间保压等方式，开展安全检查。针对民用连接胶管安全隐患集中的情况，成立专业的橡胶软管更换工作队伍，为全市用户免费将橡胶软管更换为金属波纹软管。同时大力开展“燃气安全进万家”“燃气安全课堂进影院”“3·15服务提质行动”等系列活动，利用线上线下平台，构建用户端群防群治的安全格局，以用户用气环境之“稳”，促进营商环境之优。

## 优质服务再提升，“用气获得”再增强

在刚刚过去的“3·15”国际消费者权益日，长沙新奥燃气举办了一场隆重的服务提质行动启动仪式，发布实施一系列服务提质行动方案，创新推出“服务直通车”机制，就燃气服务公开6条务实、可行的承诺——

燃气是经济社会发展的动力之源。运营20年，长沙新奥燃气已厚植于这片土地，承诺“全年民生用气稳定可靠，每月发布气质报告，气质100%达标”，坚守供气保障底线。

燃气出现故障，应该怎样处置？多快能够修好？对于消费者的这些关切，95158服务热线、微信在线客服提供24小时咨询服务，承诺应急类业务30分钟内上门，用户诉求24小时内响应。这是响应民生需求的速度。

小食品经营单位、小旅馆等“五小”工商户，是与市民日常生活密切相关的小微经营主体，也是长沙市190多万户经营主体中数量最多的群体。长沙新奥燃气承诺，对于“五小”工商户推行“极简报装”、报装“一口价”模式，从报装到点火最快9天完成，用户平均安装成本降低30%。如此大力度地惠及小规模经营主体，将实实在在地减少其经营成本，为可持续发展注入强劲动力。

承诺中，“对低保用户每月补助6立方燃气、4元气费，对符合条件的特困低保用户实施免费接驳”，“安‘燃’守护、温暖长沙”的企业温情跃然于眼前。

长沙新奥燃气党委书记、董事长卢军表示，这一系列优化营商环境、提升服务品质的举措，是长沙新奥燃气全心全意服务全体用户的坚定决心，也是燃气行业助力提升民生福祉和促进经济发展的主动作为，更是长沙新奥燃气以国企担当为营商环境“加分”、为长沙高质量发展贡献力量的务实之举。下一步，企业将以“高水平安全、高品质服务、高效率运营、高素质队伍、高质量发展”的“五高”发展为目标，以“三端两体系”为抓手，不断完善服务保障举措，打造安全便捷的用气环境，树立全国燃气服务“长沙样板”的标杆，为优化营商环境、建设现代化新长沙贡献更多燃气行业的坚实力量。

## 民生

# 医保结算清单看不懂？AI数智人来解读

省市医保局举行医保数据定向发布活动，湖南首个AI医保数智人上线

长沙晚报3月18日讯（全媒体记者 徐媛实习生 徐亦洋）为充分发挥医保大数据赋能作用，通过晒收支等方式让各方了解医保改革成效，引导群众理性就医，18日，湖南省医保局和长沙市医保局在长沙举行省市医保数据定向发布活动。会上，湖南省医保首个医保AI数智人“湘小宝”和“湘小依”正式发布，数智人可以深度理解医保政策的复杂表述和用户多样化的问题。预计下月起，市民可以通过“湘医保”APP和“湘医保”微信小程序等平台询问相关问题，数智人将提供解读个人医保结算清单、个性化推荐药品手术等智能服务。

发布会上，省医疗保障局发布了一系列重要医保数据。湖南省基本医疗保险实行市

级统筹，2024年医保基金总体运行平稳，职工医保和居民医保均无统筹区处于预警状态。数据显示，2024年省本级（仅有职工医保，无居民医保）统筹基金收入48.13亿元，支出27.33亿元，累计结余92.33亿元，扣除应付未付后实际可支付月数为35.1个月。

长沙市人民政府副秘书长王新良表示，医保数据是民生保障的“晴雨表”，更是“三医协同”的“指挥棒”，本次发布医保数据旨在推动三个“同向而行”：一是让定点医药机构“心中有数”，通过数据对比规范诊疗行为，从“被动控费”转向“主动提质”；二是让监管部门“手里有招”，以数据预警强化基金安全，实现“用数据说话、靠数据监管”；三是让参保群众“数据融通”，

推动掌上办、跨省办成为常态。

值得一提的是，本次发布会发布了湖南首个医保AI数智人。该数智人基于DeepSeek大模型研发而成，融合了自然语言处理、大数据、人工智能等先进技术，能够深度理解医保政策和用户问题，提供精准详细且个性化的解答。

“传统的医保智能客服系统大多是基于关键词识别以及预设的知识库来提供服务，存在四大痛点。”湖南省医保局相关负责人介绍，一是语言理解和表达不到位。常常无法精准解读用户复杂、口语化甚至带有歧义的问题表述，缺乏上下文关联，回答缺乏连贯性。二是学习能力欠缺。主要依赖既定的知识库和规则，没有自动采集、生成、更新

知识能力。面对新问题和业务变化，需要大量人工干预更新，对用户反馈的利用也不充分。三是个性化服务不足。对复杂逻辑和关系处理能力不足，缺乏医保政策智能分析和推理能力，导致个性化服务不足。四是交互体验不好，操作不够便捷。传统智能客服系统主要以文字方式进行交互，缺乏即时语音、实时语音、图像等多样化交互方式，缺乏情感识别能力。

针对传统医保智能客服系统的痛点，医保部门通过引入大模型和DeepSeek研发了可解决这些痛点的医保数智人。湘医保数智人支持省医保APP、微信公众号、小程序、语音电话，将通过采集数据、训练、生成知识，优化和改进医保服务。

## 8所香港高校今年来湘招生

所有申请人必须通过高校官网进行线上报名、查看录取信息及学费付款通知

长沙晚报3月18日讯（全媒体记者 张炎炎）记者18日从省教育考试院获悉，2025年，8所香港高校将来湘招收高考生。其中，香港中文大学、香港城市大学将继续参加学校组织的面试，由学校根据考生高考成绩和面试表现等录取考生。被录取并经本人向录取院校确认就读的考生，不再参加内地高校的统一录取。

这8所香港高校分别为：香港中文大学、香港城市大学、香港科技大学、香港浸会大学、岭南大学、香港教育大学、香港都会大学、香港恒生大学。其中，香港中文大学、香港城市大学将继续参加我省本科提前批录取，考生统一填报高考志愿，如在本科提前批未被录取，仍可以参加后续批次的录取，进入其他内地高校。

香港科技大学、香港浸会大学、岭南大学、香港教育大

学、香港都会大学、香港恒生大学采用独立招生方式，在报名时间内，考生可按照学校要求提交入学申请。部分高校还要求参加学校组织的面试，由学校根据考生高考成绩和面试表现等录取考生。被录取并经本人向录取院校确认就读的考生，不再参加内地高校的统一录取。

省教育考试院及各香港高校提醒考生及家长：香港高校没有委托或授权任何机构或中介代办高考招生报名及录取手续，所有申请人必须通过高校官网进行线上报名、查看录取信息及学费付款通知等。

扫码看香港高校申请时间及网址

三组不同颜色铅封、每年两次全覆盖强检、一套数字化管控系统

## 放心加油那些事，在这场活动里全“解密”了

很快挥发的，就是合格油。还有一招是将油装在瓶子里摇动，不合格油品摇动后可以看到杂质。

在油品出库和卸油作业展示中，中国石油湖南长沙销售分公司技师、高级考评员刘皓为大家示范了日常的汽油甲醇检测和视温视密测量，让大家直观地了解和认识到油品质量验收的过程和原理。

在活动中，平日里难得一见的加油机内部结构、各种铅封也都展露在消费者眼前。工作人员介绍，加油机主板、流量计、编码器等主要部件的铅封颜色各不相同，分别是由政府监督部门、中国石油内部管控以及供货厂家安装，主要用于防作弊监控。中石油湖南长沙销售分公司副总经理、安全总监彭朋介绍，该公司还使用先进的数字化管控系统，从进油到付油进行全过程数字化监控，出现偏差后，会即时停止付油，确保消费者的权益得到保护。

长沙市市场监督管理局计量处负责人介绍，为确保车主们加油放心、安心，该局强化监管，在加油机的编码器、主板等部件上打上铅封，同时根据强制检定制度，



加油站工作人员通过实验让消费者直观了解油品质量验收原理。

长沙晚报全媒体记者 周辉霞 摄

每年对全市的加油机进行两次强制检定。此外，每一台加油机都装有防作弊系统，24小时对加油机付油的准确性进行监管，

一旦误差超过6‰、连续5次以上出现问题，就会锁机处理，实现对加油机的有效监管。

## 今起可现场领取法律职业资格证书 须提前线上预约、由本人领取

长沙晚报3月18日讯（全媒体记者 李广军）2024年国家统一法律职业资格考试成绩合格人员的统一批次法律职业资格认定工作已经完成，记者18日从市司法局获悉，在长沙申请授予法律职业资格证书并通过司法部2024年统一批次审核认定的考生可以于3月19日至3月21日、3月24日至3月25日（9:00-12:00,13:30-17:00，以预约时间段为准）到市司法局一楼大厅（天心区湘府西路98号）领证。

据了解，领证程序为网上预约、领取人员应按要求提前登录司法部政务服务平台进行

预约。18日9:00开始网上预约，预约网址：<https://lawreg.examos.cn/plawreg/index.jsp>，预约时请自行记录证书编号。

申领人应按预约时间前往提示的服务地点办理。证书必须由本人领取，司法行政机关现场核实领证人身份后颁发。领证人因故不能在公告规定时间内领取证书的，需向市司法局提出延期领取申请。

市司法局提醒，因就业、招考等原因需要证书但本人暂无法到现场领取的，提供相应证明后，该局可提供证书复印件或电子扫描件。咨询电话：0731-85409819。