

科技赋能温暖守护 擘画新质发展蓝图

华润燃气第二届媒体公众开放日举行,展现城市燃气行业的智能转型与服务温度

■记者 梁凯鸿/文 受访者供图

11月25日,福州迎来了一场聚焦能源安全、数字服务与绿色未来的深度对话。华润燃气以“美好服务 新质发展”为主题,举办第二届媒体公众开放日,邀请媒体与公众走进企业一线。从百尊旗舰店的智能场景,到老旧小区改造中的“无感切换”,再到无人机巡检基地的“空地一体”科技防线……一幅燃气行业从传统保供向科技驱动、服务引领转型的立体画卷,正徐徐展开。

1 燃气行业的温暖蜕变 从“民生保供”到“数字服务”

在位于福州台江区鳌峰街道富闽时代广场的华润燃气百尊旗舰店,一个约400平方米的空间内,媒体代表沉浸式体验了一场关于“未来燃气服务”的场景预演。这里不仅是简单的业务办理窗口,更是一座集业务办理、产品展示与专业服务于一体的综合型服务体验中心。

从“党员示范岗”与“专属管家”的贴心服务,到气费优惠“免申即享、精准直达”的政策讲解;从实景厨房中通水、通电、通气的沉浸式体验,到智能燃气具的远程操控与安全装置的现场演示——每一个细节都传递出华润燃气在安全、节能与智能化方面的持续探索。

与此同时,“燃气管家”App的实时用气监测、95777服务热线背后的AI语音分析系统,以及线上线下互联互通的一站式业务办理流程,共同构建起一个高效、透明、以客户为中心的服务生态。华润燃气正以数字化为引擎,将“美好生活,一站到位”的理念,转化为每一个可感知的服务细节。

“我们希望每一次服务,都能成为一段美好记忆的开端。”在圆桌论坛环节,华润燃气综

合服务部负责人如是说。他介绍,企业近年来推动“标准化客户服务”体系建设,从响应速度、服务透明度到安全覆盖,全面提升用户体验。例如,95777服务热线接听率与响应速度显著提升,企微、小程序等多元渠道实现“触达更畅通”,而“燃气管家”网格化模式则让服务从“被动响应”转向“主动守护”。

在福州某老旧小区改造现场,记者看到了科技与民生深度融合的另一个侧面。该小区建于20世纪90年代初,燃气管道历经30余年风雨,存在老化隐患。2023年至2025年,华润燃气投入超150万元,完成地下管道改造2000余米、地上管道5600余米,并统一更换智能燃气表与自闭阀。令人印象深刻的是,整个改造过程采用“1—2栋每批次”推进,居民在不知不觉中完成了从旧系统到新系统的“无感切换”,用气高峰时段也未受影响。

“这不是简单的设备更换,而是一场围绕安全、便捷与智享生活的系统性升级。”现场工作人员表示,改造不仅是工程任务,更是企业对“为民办实事”初心的践行。



▲福州华润燃气工作人员介绍“空地一体”智能巡护体系。



▲华润燃气百尊旗舰店。

2 “空地一体”筑牢安全防线 从“被动抢修”到“主动守护”

在福州市低空飞行应用试点区域,一架搭载高清摄像头、红外镜头与AI识别模块的无人机沿预设航线自主巡航。它实时扫描地下燃气管线周边环境,精准识别施工围挡、大型机械、违规开挖、占压物乃至微小声波与气体泄漏等风险,画面同步回传至后方“无人机低空巡检平台”。一旦系统识别隐患,立即自动标注、生成报警工单,并推送至管理端与一线巡检人员,实现“发现—预警—处置—反馈”的全流程闭环管理。

“我们正从‘人工巡检’迈入‘数据智能驱动’的时代。”福州华润燃气技术信息部负责人表示,福州华润燃气联合鼓楼区城投、中航金城打造了“空地一体”智能化巡护体系。

过去,人工巡检面临围挡遮挡、机械违规靠近、建筑垃圾占压管道等难题,效率有限且易遗漏

隐患。如今,无人机依托“空地一体”智能化巡护体系,通过空中视角精准识别施工围挡、大型机械、管道占压、露管、塌陷、焚烧等六大类风险。即使在35℃以上高温环境下,仍可稳定完成每日多次巡检,有效弥补传统巡检盲区。

系统不仅实现“空中巡检”,更与公安视频系统深度联动,构建“AI鹰眼卫士平台”,通过调用6000余处公共摄像头,形成“空中无人机+地面视频网”双视角监管体系;公安视频系统发现异常自动推送预警,无人机快速飞往目标区域进行细节核查,AI算法实时分析视频流,准确识别未报备施工、机械聚集等行为,识别准确率超90%。

据悉,该系统已覆盖超过50万平方米空域,具备设备管理、航线管理、任务管理、成果管理、需求管理、运行监控六大核心功

能。从隐患发现到闭环处置,系统自动生成报警工单,值班人员第一时间下发,一线巡检人员现场复核处置,实现全流程高效运转。

值得一提的是,该系统在试点阶段已成功预警多起安全隐患。例如,系统及时发现某工地挖掘作业点距离管道不足两米,现场司机尚未察觉,系统已自动报警并介入处置,有效避免可能发生的故事。

未来,福州华润燃气将持续完善“无人机自动巡航+AI实时分析+公安视频联动”的巡检新模式,推动实现隐患1分钟内同步预警、响应效率提升80%以上,真正让城市能源“生命线”完成从“被动抢修”向“主动守护”的深刻转变,为全国城市公共安全管理的数字化升级树立“福州样本”。

3 新质生产力驱动绿色转型 从燃气运营商到综合能源服务商

在福清融侨开发区,一个以“零碳”为目标的综合能源项目正在酝酿。作为福建省首批零碳工业园区试点,这里将成为福州华润燃气从传统燃气供应向综合能源服务转型的重要试验场。项目拟通过扩大可再生能源规模、提升资源利用效率、优化区域生态质量,打造“零碳引擎”,为园区企业提供清洁、高效、智能的能源解决方案。

与此同时,福州华润燃气与福州大学共建的“新生物质能源转化产业研究院”也正式启动。双方将聚焦生物质混合气净化与甲烷高效分离技术,打造绿色新能源中试基地,推动产学研用一体化发展。“我们希望以科技驱动

能源结构的根本性变革。”项目负责人表示,这不仅关乎企业自身的转型升级,更关乎区域能源产业链的集群创新。

在当天举行的项目签约仪式上,福州华润燃气低空巡检项目、福清融侨开发区综合能源项目,以及“福州大学—华润燃气新生物质能源转化产业研究院”合作项目完成集中签约,标志着福州在能源绿色转型与智能化管理方面迈出关键一步。

从燃气安全到能源转型,从客户服务到科技赋能……华润燃气正在构建一个更加立体、更加前瞻的企业发展图景。在福建大区的战略布局中,厦门区域中心整合了南平、龙岩、漳州等地市

场,形成跨区域联动;福州区域则通过低空巡检、老旧小区改造、服务平台升级等项目,持续提升城市能源治理的现代化水平。

“作为央企,我们不仅要保障能源安全,更要在国家‘双碳’战略中担当引领者。”福州华润燃气相关负责人表示,企业将继续以“新质发展”为引擎,推动燃气行业向更高效、更绿色、更智能的方向迈进。

在这场开放日的尾声,记者在参会手册扉页上看到这样的字句“美好服务 新质发展”。这不仅本次活动主题,更是华润燃气面向未来的行动纲领。从福州出发,一场围绕能源安全、服务温度与科技创新的行业变革正在发生,而这,或许正是中国城市燃气行业高质量发展的一个生动缩影。



媒体代表团参观老旧小区燃气管网改造成效。