

戰 2020 同
疫 守望相助 心

目录

2020年的春天，对于每个中国人来说，夹杂着太多情绪和记忆。在本该欢乐喜庆的日子里，全国上下因为疫情而揪心。

家国情怀，分内之事。港华迅速反应，依据科学防治、精准施策的原则，积极抗疫，展现大任担当。一线物资紧缺时，集团主动组织捐款捐物，倾力相助；街道社区需要时，港华人挺身而出，下沉防控一线，竭力防疫；全民宅居不出时，我们坚守保供服务岗位，保障民生用气，全力以赴；当疫情渐于平稳，港华又责无旁贷地挑起为企业、商户和学校复工复学的担子。没有豪言壮语，只有身体力行。每一个港华人都无畏艰辛，默默奉献；每一个珍贵的片段，都折射出港华作为一家公用事业企业的责任与担当。我们愿以杯水之力，尽寸尺之能，让我们生活的土地快点好起来。

凛冬已过，昔日繁华的城市渐渐复苏，人们的生活回归正常。大街小巷，热闹再起，那熟悉的烟火味道，正重新在味蕾绽放，在心底流淌。

P01

青山一道同云雨 与子偕行盼无恙

P11

日出 脱胎于最黑暗的夜
无论过程如何凶险 光明终将到来

P25

我们所做的这一切 是何等的微不足道
但我们去做这一切 却是何等的重要



P85

没有人生来就是英雄
但总有人用平凡成就伟大

P135

那些良善与坚持
都会成为灯塔一样的存在

P117

勇气是处于逆境时的光芒
再长的黑夜也会迎来曙光

P149

当灾难把我们隔离
我们却发现彼此连成了空前的一体

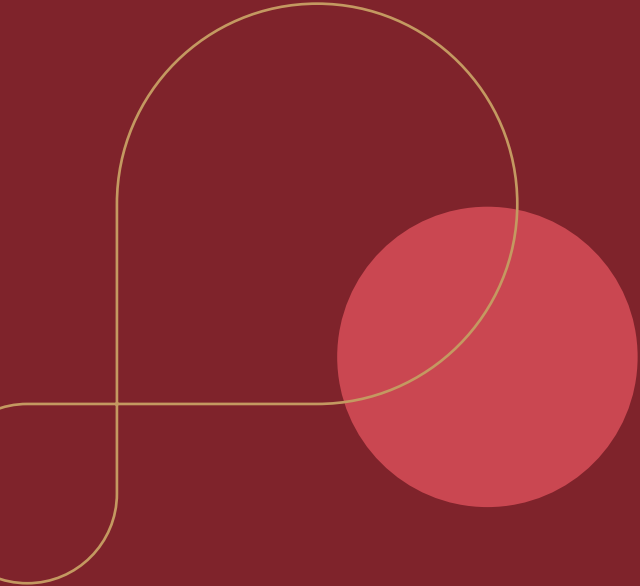
P123

你喊武汉 我喊加油
再大的事情 大家一起扛过去

P169

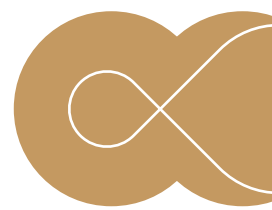
世界在改变 时间会走远
记忆里始终有一处留给2020年

青山一道同云雨 与子偕行盼无恙



春节的钟声还未敲响，突如其来的新冠肺炎疫情便让华夏大地笼罩上一层阴霾。防控疫情刻不容缓，恒基兆业集团、香港中华煤气、港华集团迅速行动，密切关注疫情发展态势，积极支援各地抗疫工作，指导旗下企业保持正常运转。同国人一道，我们怀抱必胜的信念为抗击疫情发光发热。

统筹兼顾 共克时艰



支援前线 解囊相助战疫情

1月28日，恒基兆业集团主席、香港中华煤气主席李家杰博士、李家诚先生宣布启动1000万元人民币的第一批“恒基兆业抗疫基金”，助力新冠肺炎疫情防控。

随着疫情持续蔓延，考虑到抗疫相关物资的支持对前线帮助更为直接有效，2月下旬，李家杰博士、李家诚先生再次宣布在内地与香港同时推进一系列抗疫行动，通过捐赠保健品保护医护人员、捐赠药品直接救助患者、捐赠公共交通工具长效消毒服务三项举措助力抗疫。

其中，捐赠的保健品通过湖北省青少年发展基金会调配发放到湖北省 55 家医院（包括 31 家医院、方舱医院和 24 家卫生防控及救援机构）和相关机构的 15 万医护人员手中，主要包括 46 万支能量棒和 22.5 万瓶高含量维生素 C，以期让医护人员增添营养、增强自身免疫力。20 万剂国家卫健委和国家中医药管理局推荐的治疗新冠肺炎的临床用中药药方“清肺排毒汤”颗粒制剂，用于帮助湖北 19 家医院的 26000 名患者。2 月 21 日，第一批满载能量棒的车辆发往湖北抗疫一线，2 天后，武汉市中心医院、第一医院等收到远道而来的能量棒。



李家杰博士表示，一方有难，八方支援。这场突如其来的疫情发展迅猛，让人始料不及。医护人员是这场没有硝烟的战争中的前线战士，时刻面临着被病毒感染的危险，他们身体好就意味着战斗力强，才能有精神、有力气去治疗和服务更多的病人。希望这些保健品、药品能够为保护一线医护人员的身体健康、帮助患者康复尽绵薄之力。相信大家同心协力，一定能够战胜疫情。

由于公共交通工具与大众出行息息相关，交通工具的卫生可以减少大众感染病毒的概率，“恒基兆业抗疫基金”全额资助为香港公共交通工具喷涂能长效消毒的纳米光触媒。该产品由

一方有难，八方支援。

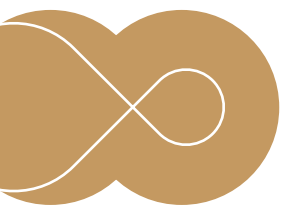


本地科创公司睿致科技研发并获国际认证，可消灭病毒和细菌达99.9%，时效长达3个月。目前，已陆续资助全港4350辆小巴、1.8万辆出租车、5艘小轮、近600艘渡轮和街渡、220部复康会无障碍车队车辆、约1万辆校车等喷涂纳米光触媒，惠及乘客每天近百万人次。而随着香港逐步复工，“恒基兆业抗疫基金”还向香港零售业中小微企业派送共2万支纳米光触媒消毒喷剂，为数以十万计的从业人员和顾客提供更洁净、安全的环境，降低感染风险。

此外，为解决因学校停课、缺乏资源的贫困学生难以进行网上学习的问题，“恒基兆业抗疫基金”通过6间社会福利机构，为全港各区共2000名有需要的学生赠送手提电脑、便携式路由器及一年无限上网流量卡，支援学生停课不停学。“恒基兆业抗疫基金”亦向联合国儿童基金香港委员会捐款购买100万个儿童口罩，分发给本港有需要的儿童。

李家诚先生表示，受疫情影响，许多父母在帮助孩子适应网络课程时遇到难题，有的家庭没有电脑要靠手机上课，有的家庭负担不起宽带费用，要到户外利用公众Wi-Fi，影响上课进度及效果之外，还可能增加感染风险。希望为困难学生捐赠电脑和上网流量卡的行动，能帮助并保护学童。截至目前，“恒基兆业抗疫基金”已累计捐助总值逾1亿港元的抗疫物资及现金资助，为有需要的人士提供帮助。

2月27日，香港中华煤气亦宣布全额资助香港餐饮店铺喷



涂纳米光触媒，以此响应政府呼吁，严防新冠肺炎疫情扩散，增加市民对餐饮店卫生的信心，支持餐饮业面对疫情挑战。随后，公司与餐饮业界主要商会联系，从3月2日开始，为餐饮店铺安排纳米光触媒喷涂事宜，商户也可直接联络香港中华煤气预约。3月13日，香港中华煤气行政总裁陈永坚带领员工及义工身体力行参与喷涂工作，并提供标贴给已完成喷涂的餐厅于店

前张贴，方便市民辨识。至今，已有约1万家餐饮店铺受惠。

5月18日，香港中华煤气举行“撑饮食·振经济”计划启动礼，推出三项举措支援餐饮业复苏。计划包括网上购物积分及提供餐饮现金券；为合格的中小型餐饮店铺提供厨房设备免息租购；参与该计划的餐饮店铺负责人在众安银行开设账户，即受抗疫保障金的保障。

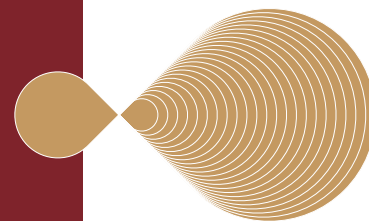




协调联动 严督细查保平安

自1月3日监控到武汉市卫健委发布不明原因病毒性肺炎的通报开始，港华集团便秉持一以贯之的“防风险、保安全”的管理思路，未雨绸缪、提前介入，密切关注应对疫情变化。1月4日，集团发布备忘录 HSE-2020-001《关于武汉市不明原因病毒性肺炎的提示》，提醒各部门、区域及企业做好防控工作。一场新冠肺炎疫情防控阻击战已然拉开序幕。

在防控措施上，集团深圳本部成立防控新冠肺炎疫情领导小组，工作办公室设在集团人力资源及行政部，安全及风险管理部、采购及物流部全力配合，统筹集团疫情防控工作，指导各区域、企业通过建立疫情期间紧急联络人实时汇报疫情动态、采取应急防控举措、配备防疫物资、落实外地返工人员管控、加强外部人员管控等方式，全面防控疫情。

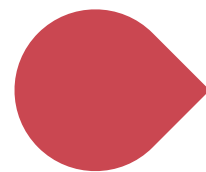


在宣传预警上，集团建立疫情日报制度，每日向高层汇报全国最新疫情通报和相关资讯、集团各业务板块及本部员工疫情感染情况；连续发布多个备忘录，要求各部门、区域、企业做好疫情防控及复工后的防疫工作，企业保障安全生产。集团编制公共卫生个人防护物资手册，还制作疫情防控安全警示海报，利用安全网实时推送国家疫情最新动态、集团疫情防范最新要求、疫情防范常识等信息，确保各级人员了解、掌握疫情防范要求，提高防疫保护能力。

在物资管理及复工准备上，集团加强防疫物资储备工作，统计各区域、业务板块防疫物资筹备情况，指导防疫物资采购；同时根据各地防疫管控要求，指导企业开展复工前普查，加强办公场所出入口管控、室内消毒及通风、人员体温检测，设置应急处置室，做好复工准备。



集团抗疫日程



1月20日 集团发布备忘录 HSE-2020-016《关于关注和预防新型冠状病毒肺炎的提示》，提醒员工提高安全意识，加强自我保护。

1月21日 针对疫情发展态势，集团紧急启动新冠肺炎疫情监控工作，号召员工减少外出，加强防护，要求各部门设立疫情监控协调员，排查员工健康状况及行动路径。同时，集团每日汇总、通报疫情概况及内部新冠肺炎确诊病例。

1月23日 集团建立本部新冠肺炎疫情监控微信群，及时向各部门疫情监控协调员发布疫情防控最新工作要求，建立起顺畅、便捷的疫情防控执行及反馈渠道。

1月25日 集团发布备忘录 HSE-2020-021《关于重点关注和预防新型冠状病毒肺炎的警示》，本部响应深圳市政府号召，配合做好员工个人防护、停止人群聚集性活动及社区登记工作，特别是统计湖北抵（返）深人员情况，要求员工按规定测量体温、自我隔离观察、避免外出。

1月26日 集团紧跟国家实时疫情防控要求，发布备忘录 HSE-2020-022《关于集团深圳本部进一步加强春节后新型冠状病毒肺炎疫情防控的通知》，成立防控新冠肺炎疫情领导小组，建立集团疫情上报机制，要求各协调员每日配合做好员工返深及身体状况普查，对员工发热、

感染等情况及时统计、上报并采取相关隔离措施，督促从湖北省抵（返）深圳的员工开展 14 天内自我隔离观察、早晚测量体温、避免外出及向社区做好信息登记。通知亦明确了尽量减少集团内会议和出差等要求，减少人员流动，降低感染机会，共同做好疫情防控工作。

1月27日 香港中华煤气执行董事暨公用业务营运总裁、港华燃气执行董事暨行政总裁黄维义发出致意邮件，向春节期间坚守岗位直面疫情的员工表达深切慰问及崇高敬意。

1月30日 集团发布备忘录 HSE-2020-023《关于进一步加强防控新型冠状病毒肺炎的警示》，要求各业务板块、区域做好防疫物资统计、调配及采购、协调工作。

1月31日 集团根据广东省及深圳市新冠肺炎防控的相关要求，制定并发布《港华集团深圳本部新型冠状病毒肺炎防控工作方案》，在明确防控新冠肺炎疫情领导小组职责、监测及报告机制、应急保障、防疫宣传、防控措施、应急处置措施六大方面详细部署；编制《新型冠状病毒肺炎防控知识手册》，指导员工做好防护，有效应对疫情。同时，港华集团各兄弟企业纷纷伸出援手，向武汉市天然气捐款捐物。

2月5日 香港中华煤气行政总裁陈永坚发布慰问函，提振士气，激励广大员工继续抗击疫情，争取胜利。港华集团向武汉市天然气提供慰问金 10 万元，并发布备忘录 HSE-2020-025 《关于节后复工期间保障卫生防疫防护及确保安全生产的提示》，指导区域、企业做好复工复产防疫工作，保证安全生产。

2月6日 集团发起为武汉募捐倡议，共收到来自香港中华煤气、港华深圳本部、各区域办、北京代表处、易高、山东港华培训学院、唐山港能投、卓裕等单位员工及部分企业员工捐款逾 32 万元，集团又拨款专项慰问金 20 万元，全数用于武汉市天然气患病员工与受影响家属的医疗、生活补助及其他相关费用。此外，集团制定应急防疫物资采购标准，落实各企业防疫物资筹备工作，并将新冠肺炎纳入员工商业保险范畴。

2月8日 集团发布备忘录 HSE-2020-026 《总经理 2020 年 2 月份检查计划（新增）- 燃气、水务》，将“新冠肺炎疫情防控专项检查”作为 2 月总经理专项检查项目，确保各企业防疫措施落实到位。

2月12日 集团发布备忘录 HSE-2020-028 《关于加强防疫物资储备的提示》，指导各区域、企业提高防疫物资储备能力，确保全面复工后的物资需求，保障员工健康安全。

2月17日 集团发布《公共卫生个人防护物资手册》，科普口罩、护目镜等常见防疫物资的选择、使用、废弃管理知识，降低传播及感染风险，提高防疫保护能力。


2月25日 集团发布备忘录 HSE-2020-039 《关于持续做好全面复工后防疫工作的提示》，要求各企业落实全面复工后的疫情防控工作，有序恢复正常运作。

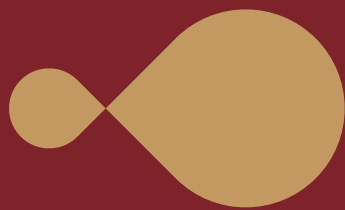
2月27日 集团发布备忘录 HSE-2020-040 《关于开展“全民防疫，从我做起”公共卫生知识学习活动的通知》，要求全体员工自学公共卫生系列内容，并在线上系统答题巩固，为个人防护防护、全面复工做好充分准备。

3月2日 集团深圳本部、各业务板块、区域、企业员工全面复工。

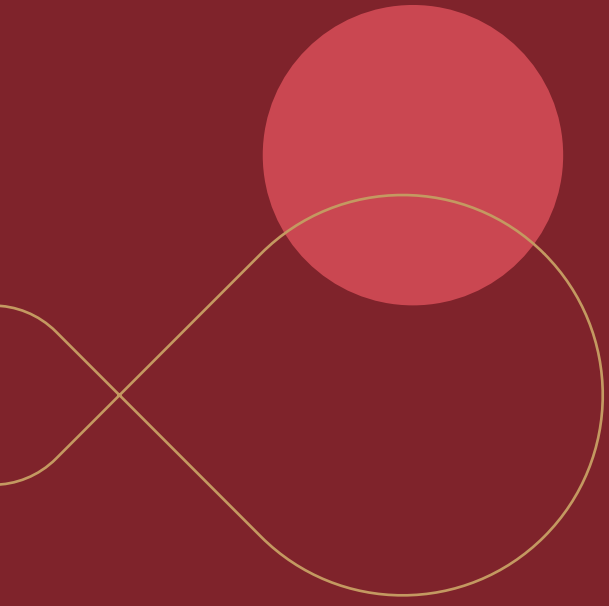
3月4日 集团号召各企业及员工保护环境，拒食野生动物，倡导与自然和谐相处的智慧和态度。

3月19日 因应各地陆续出现境外输入确诊病例，集团发布备忘录 HSE-2020-043 《关于保障安全生产和落实疫情防控工作的提示》，提醒企业不要松懈疫情防控意识，坚持安全生产和疫情防控“两手抓”。

4月15日 随着疫情防控常态化，集团发布备忘录 HSE-2020-058 《关于新冠肺炎疫情期间出差安全提示》，从防疫物资准备、信息收集、个人健康检查、往返途中个人防护措施等方面提醒员工注意健康。— 

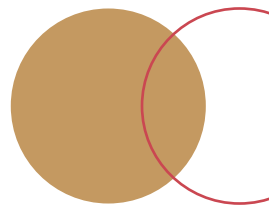


日出 脱胎于最黑暗的夜 无论过程如何凶险 光明终将到来



谁都不曾料想,2020 年会以这样的情况开局。2019 年 12 月 30 日,距离 2020 年元旦还有 2 天,武汉市卫健委发布《关于做好不明原因肺炎救治工作的紧急通知》。尽管外界对这个病毒的认识依旧模糊,但武汉市天然气基于在风险管控方面的敏锐触觉,于通知发布的次日便组织召开不明肺炎疫情安全专题会议,要求各部门做好员工安全意识传达,办公场所加强消毒。现在看来,从那一天开始,武汉市天然气就已经进入“作战”状态,只是当时谁也没想到,这场疫情的影响范围会如此广阔,防控形势会如此严峻,持续时间会如此漫长。

“暂停”的武汉城 “快进”的燃气人



2020年1月14日，武汉开始实施出境人员管控，在“一站一场”设置体温检测点、排查点。16日，武汉市天然气组织召开公司安全委员会会议，会上，公司高管结合武汉市近期疫情情况部署防控工作，要求所有办公场所消毒、保持清洁，并定期通风；减少公共场合聚集，所有人员勤洗手、外出佩戴口罩，注意个人和公共卫生；密切关注进出办公场所人员的状态（发热、咳嗽等），加强防范；关注自己和身边同事身体状况，做到及时发现及时就诊且上报相关信息。第二天，公司紧急采购2500个N95口罩，发放至全体员工佩戴，营业厅、厂站等集中办公区配置消毒液进行消毒。20日，公司又追加采购N95口罩2500个。也就是在这一天，钟南山院士通过官方媒体发出“新冠肺炎肯定存在人传人现象”的警告。一夜之间，全国的目光开始转向武汉，聚焦这个我们并不了解的新病毒，事态仿佛按下“加速键”似地迅速发展，愈演愈烈。

21日，武汉市天然气紧急召开疫情防控专题会议，决定为公司一线班组、营业厅等集中办公场所配置红外测温仪100台，全公司开展体温检测工作，购置医用外科口罩5000个并及时下发。22日，公司又召开疫情防控专题会议，部署管线、抄收、零售等部门春节期间工作。23日，武汉“封城”，在随后的76天里，“不吵、不堵车、晚上7点像凌晨3点”变成了“常态”。但武汉市天然气及全体员工一刻都不曾停歇。公司出台《关于全市发热门诊医疗机构燃气保供服务方案》，制定应急保供措施，为武汉市防疫工作提供支持；针对全市交通暂停运营现状，研究和部署有生产和工作任务员工的上下班问题；高管和各部门负责人在岗值班，要求各部门及时上报疫情信息；全体员工严格遵章守纪，加强病毒防范，落实安全防护。从这一天开始，公司14个党支部、512名党员、2000多名干部员工响应号召，坚守在燃气保供一线，用责任、担当传递爱和温暖。

安全第一 全面防护保健康



每一个员工的安全都牵动着一个家庭的喜怒哀乐。既要保障正常供应，又要保护员工安全，是武汉市天然气开展工作的前提。此时的武汉，笼罩在疫情的阴霾之下，没有人能准确地知道战斗何时会结束，也没有人能保证自己不会成为下一个被感染者。做好全方位防护、消毒，最大限度地保障员工健康是唯一的选项。

1月24日、25日，武汉市天然气发布《新型冠状病毒肺炎疫情期间燃气安全保供服务方案》，随后的一周，公司每天均制定各项疫情防控应急工作方案、注意事项、防疫物资配置及发放标准指引等。密集发布的防疫工作方案及要求从侧面说明了这段时间武汉疫情快速变化的态势，也隐隐预示着接下来的燃气保供工作并不轻松。

2月1日，武汉市天然气防疫突击队正式成立，按照防护用品配置标准及时下发各类防护用品，重点向一线人员、对外人员发放。公司还制定了《新型冠状病毒防控安全事项》、《应对疫情工作方案》，并成立应对疫情期间燃气供应保障工作领导小组，下设燃气供应保障工作组、物资供应及后勤保障工作组、客户服务及综合协调工作组、安全保卫工作组、系统稳定运行保障工作组、资金保障工作组、信访维稳及作风督查工作组，全面开展疫情期间各项工作的组织领导。5日，武汉市天然气组织全体员工购买新型冠状病毒肺炎“泰康爱心保险”，为员工的生命安全再添一重保障。



加速行动

重点保供医疗机构

医院是这场疫情防控阻击战的核心，为了保障全市发热门诊医疗机构燃气供应，武汉市天然气在公司辖区内，针对43家定点医院、9家方舱医院成立保供、户内服务、工程施工管理保障工作领导小组，对医院等保供场所实施专人负责、专班处置的有效措施，确保武汉疫情防控期间的燃气保供工作平稳有序运行。

按照武汉市新型肺炎防控指挥部要求，1月26日0点后，除经许可的保供运输车、免费交通车、公务用车外，武汉中心城区实行机动车禁行管理。武汉城停了下来，但燃气人的行动，则在不断加速，加速，再加速。

武汉市金银潭医院是首批接收新冠肺炎重症病患的医院之一。1月底的武汉，日均气温不到10摄氏度，不停运转的医院每日用气量很大。为此，巡线员每天都积极与院方管理单位进行沟通，及时了解他们的诉求，并按照既定频次对该医院范围内的管网设施进行“地毯式”排查，确保不会出现供气异常。

1月28日晚9点，武汉市天然气光谷分公司（以下简称“光谷分公司”）藏龙岛服务站站长徐杰接到湖北省人民医院光谷院区工作人员紧急诉求。对方表示，该院将于30日开始收治新冠肺炎患者，届时医护人员将集中入住医院职工宿舍，希望能及时解决用气问题。29日早上8点，徐杰和同事刘合金来到医院开展燃气管网安全检查，给2栋楼132户稳压送气，随后在医院工作人员的配合下检查户内设施。检查和了解的过程中，他们发现有2户燃气IC卡遗失，另有2户燃气表具遗失。排查结束后，两人匆匆赶回站里拿表具，此时已是下午2点。还没吃午饭的两人赶紧烧开水泡面，前后大约10来分钟，便再次出发。为了给医院工作人员节省时间，徐杰、刘合金主动提出由他们“跑腿”



往返营业厅和医院宿舍办理补卡、补气。傍晚 7 时许，夜幕降临，徐杰、刘合金配合作业，为 2 单元和 3 单元的两户安装好表具。连续奋战了 10 小时的两人终于可以稍微歇一下。

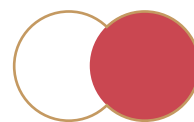
2 月 5 日下午 5 点半，光谷分公司高新站站长李勋接到通知，藏龙岛日海工业园将被改造为方舱医院，急需开通天然气。由于该工业园停产，食堂燃气管网设施已停用超过 1 年，部分设施老化，调压设备也无法正常运转。在很多厂商还未复工的情况下，李勋多方联系寻找配件。此后，他和同事对电磁切断阀、放散阀、放散管等进行维护，工业园工作人员同步进行食堂灶具、蒸饭柜等设备的更新和消毒。11 日上午，正在改造中的光谷一

处方舱医院点火送气，8 台全新燃气灶等食堂设备也筹措到位，受疫情影响，灶具厂家无法安排人员前来调试安装，李勋和同事便现场利用金属波纹管进行连接，成功安装好灶具且调试点火成功。

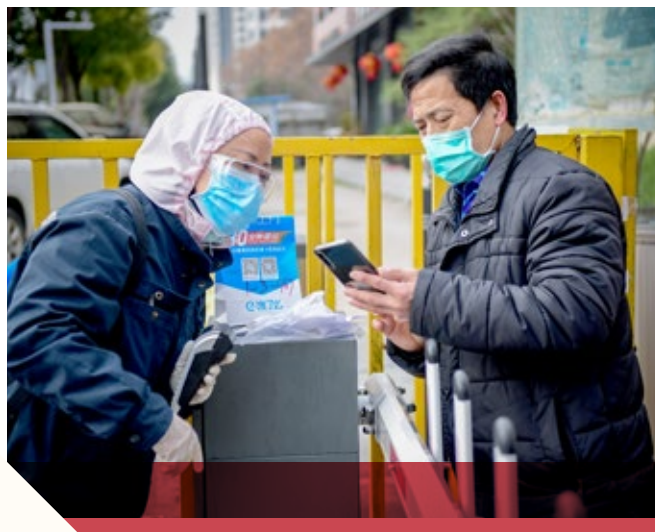
6 日中午 12 点，在即将投入使用的武汉市石牌岭高级职业中学方舱医院，武昌管线所华师管理站巡线员姚耀武正在进行当天第 2 次巡查。这是武汉市天然气为确保经营区域内方舱医院和隔离点及周边区域供气安全平稳的新举措，武汉体育馆、武汉国际博览中心、武汉全民健身中心等经营区域内所有方舱医院，以及隔离点等重点区域均加强巡检力度，保障万无一失。



14日，光谷分公司得知辖区内湖北省妇幼保健院光谷院区紧急改建为新冠肺炎定点医院，18日必须交付使用。作为医院配套建设中的重要一环，燃气供应的进度不仅关乎整个项目的进展，也影响着日后医院建成后蒸汽消毒和热水供应等正常运转。4天的工作时间异常紧迫，光谷分公司立即向武汉市天然气新冠肺炎工作领导小组汇报，项目部积极对接院方了解情况，第一时间动员武燃设计院、誉城建工、南京卓为监理。工作团队果断决定采用LNG点供作为供气方案，设计院当天晚上完成施工图设计。随后，各单位迅速组织人员，动员一切可以动员的力量。天津华迈燃气装备股份有限公司主动表示无偿支援整体防爆结构LNG气化装置，该公司副总经理杨凤鸣亲自带队，组织4人工作组连夜奔赴武汉，实施LNG气化装置安装、调试、运维的指导和培训工作。往常，这类生产、安装时间一般需要2至3个月，但在非常时期，大家硬生生将工期缩短至2天完成。17日晚上，蓝焰油气公司将气源送达项目，并结合前期LPG点供经验，承担起项目的点供运行维护工作。18日，历时4天4夜的省妇幼光谷院区燃气项目顺利完工，时间之短、速度之快创历史之最。这样的加速行动并非独例，在此之前，武汉市天然气仅用时2天就完成了泰康同济（武汉）医院、湖北省第三人民医院（硃口院区）等燃气保障工程。



下沉社区 确保服务“不掉线”



在医院以外的地方，武汉几乎是沉寂的。随着疫情防控工作的逐步推进，武汉所有住宅小区实行封闭管理，为解决天然气IC卡客户线上缴费后的线下圈存问题，武汉市天然气积极对接社区、物业确定对外开放圈存点，方便客户就近选择圈存点或营业厅办理圈存，减少人员聚集和接触，降低交叉感染风险。公司亦联系设备厂家紧急调配移动圈存机，组织流动服务队，为住处周边没有圈存点或距离营业厅较远的客户提供便利。



作为武汉市天然气的子公司，汉宁天然气公司负责汉南部分区域的天然气供应，辖区内新农村居民客户居多。为避免疫情传播，汉宁天然气公司提前与13个社区进行了联系，委托社区工作人员提前告知客户充值事宜，之后再专门安排人员上门协助充值圈存，缓解充值压力。疫情期间，像这样的燃气圈存保障小分队多达110支，在武汉市天然气公布的可对外圈存服务物业明细中，每一个对应的圈存点均详细标明了地址、附近的社区或小区，公司安排专人对接全市11个行政区的90余个街道及相关社区，并与街道、社区建立了每日对接制。燃气圈存保障小分队如流水一般在社区、街道流动，为客户提供流动圈存及表具维修服务，每日完成流动圈存约600户，保障市民正常用气。

四新是汉阳的新片区，近年来一幢幢高楼平地而起，2019年新增1万多燃气客户。为保障辖区市民用气安全，四新管理站在节前进行了井室井盖大排查以及调压器运行工况维护。这个

春节，管理站巡线员徐师傅外出时，除了要带上二三十斤重的工具箱、检漏仪和一辆电动自行车，还得做好个人防护。从江城大道、四新北路、四新南路到连通港西路等线路，徐师傅一天巡线约35公里，用仪器检查井室、调压箱，保障每一处燃气管网安全，重点关注辖区内医院燃气设施运营情况。此外，管理站每天安排6、7人值守，24小时待命，让辖区4万多居民用放心气。

除了在外“冲锋陷阵”的巡线员、燃气圈存小分队等，更多的员工采用远程隔离办公的形式，确保服务“不掉线”。1月28日，武汉市天然气为相关人员配置了虚拟专网，成功实现96511热线个人设备接听、移动设备补气功能，调度中心安排专人对接，将需求以工单及电话形式传至各所各站。尽管受系统制约，个人手机不能完全等同于公司接听设备，热线代表经常连续4、5个小时无法离开座位，甚至无法去洗手间，但年轻的热线代表们却毫无怨言，始终坚守。31日，武汉市天然气各营业厅实体店暂停营业，转为“网上营业厅”继续为客户提供服务，可办理缴费充值、开户过户、服务咨询等常用业务，还开发了圈存小程序，方便市民足不出户完成圈存。

隔离病毒并不意味着隔离服务，在抗击疫情的战斗中，武汉市天然气抢维修人员24小时待命，抄收服务也“不打烊”。“手机可以变成服务热线，站点可以变成家，维修工可以变成代跑腿，我们多跑路，市民就可以不跑路。”武汉市天然气员工朴实的话语传达出一个朴素的想法：只要客户有需要，他们就会第一时间赶到现场处理问题。公司也要求抢修及巡线人员发现疫情小区及时上报，防护到位才可受理工单，在保障员工安全的前提下，尽最大努力为客户提供安全保障。



全面覆盖 助力企业复工复产

随着疫情好转，武汉市天然气的工作重点逐渐转向确保企业平稳复工复产。3月24日，公司召开工商客户复工复产安检工作会议，明确“一企一档”，精准服务客户，实现安全用气宣传、管网设施安全检查、燃气设备调试指导“三个全覆盖”，筑牢工商企业复工复产用气“安全墙”。

针对大型工业客户，武汉市天然气制定专项方案，在确保

安全的同时，做好气源保障。针对中小微工商业客户，全面推行预约免费安检服务。截至4月30日，公司已向逾1.6万工商客户发放安全检查告知及安全用气提示书，并对3000户复工复产工商业企业进行安全检查，确保燃气管道、调压设备、计量设备及用气设施等安全可靠。与此同时，工作人员也积极深入多家复工企业，提前谋划，对用气情况进行评估。公司东西湖



区市场负责人孙林走访了 16 家用气量在 100 万立方米以上的大工业客户，全面掌握其复工复产后的用气计划、安全运营情况，做到心中有数。

海特生物是一家业内知名高科技生物制药企业，为帮助其尽快复工，武汉市天然气工作人员上门仔细检查燃气管道和表具，维护调压器、阀门等供气设施。由于园区燃气设备长时间未使用，工作人员还指导海特生物人员学习安全用气知识和应急处理方法，保障安全复工复产。海特生物相关负责人表示：“之前还担心设备长时间没用，会不会有问题，现在心里的石头放下了，我们能安心复工。”

目前，武汉市天然气营业厅已全面恢复正常营业，各项服务照常进行。但为了减少人员流动和接触，公司面向工商业客户推出“不见面”受理和“无接触”视频踏勘服务，评估用气场所的安全条件，包括室内厨房位置、面积和通风状况，户外用气点位置，气源接驳点等，以此确认管线路由。

离汉通道解封后，位于江汉区青松路的德威星悦幼儿园加紧消防验收工作，燃气管道安装到位是必要条件之一。受理项目后，客户代表李娜第一时间与客户联系，通过微信指导对方提交报装资料，随后利用微信视频群聊的方式，由幼儿园工作人员现场“直播”，与设计人员一同完成视频踏勘。全程仅用了大约 30 分钟，便确定了气源管的管径、接驳点、需增设隔断的位置，以及用气场所整改建议。设计人员迅速跟进，完成图纸设计工作，实现“不见面”受理报装业务。后续，武汉市天然气将进一步探索合同签订、通气等工作流程的不接触式服务，进一步优化营商环境，全力保障城市燃气管网安全运行和市民平稳用气。

3小时完成永清街低压管道维修

11小时奋战为湖北省人民医院送气


2天完成泰康同济医院和湖北省第三人民医院燃
气管道施工

4天完成湖北省妇幼保健院燃气管道施工

100多名巡线维修人员在党员骨干的带领下，
保障了200多家定点医院、方舱医院和隔离点
的燃气供应

超过120名员工下沉到全市13个社区支援防
控，共有110支流动圈存小组在三镇走街串
巷，为居民提供服务

2000多名干部员工坚守在燃气保供一线

4月8日0点，武汉“解封”，离汉人员凭湖北健康码“绿码”安全有序流动。这座英雄城市又重新按下“播放键”。也是在这一天，武汉市天然气发出感谢信，向疫情期间提供多方位支援的燃气同仁和合作方致以诚挚谢意。过去的3个多月，太多的感动与温暖相继涌现。自1月31日接受首笔防疫物品海外捐赠开始，武汉市天然气累计收到来自集团、各区域办、兄弟企业、燃气协会、合作单位、外部企业共57个单位捐赠的防护用品及生活物资。300桶消毒液、逾3800个护目镜、逾5700套防护服、逾2.4万双医用手套、逾28万个口罩承载着拳拳爱意从全国各地陆续发往武汉，帮助武汉市天然气度过了这段艰难却仍有希望的日日夜夜。 — 

感谢信



尊敬的各位燃气同仁和合作方朋友：

庚子鼠年初，一场突如其来的新冠疫情肆虐荆楚大地，武汉火速封城，百姓居家隔离；火神山、雷神山、方舱医院与病毒赛跑。身处疫情中心的武汉市天然气，不仅肩负着市区天然气保供重任，还要确保全市重点战疫医院的供气稳定，武汉市天然气员工没有犹豫和退缩，巡线、抢修、服务工作照常进行。但是缺口罩、缺防护服、缺防护镜，员工防疫物资一度告急。

封城不封情，隔离不隔心！一方有难，八方支援！危难时刻，港华集团在行动，合作单位在行动，大家纷纷伸出援助之手，捐物捐款，用实际行动表达着对武汉市天然气的支持和关爱。大批口罩、防护服等物资通过邮寄托运、专车护送源源不断送达公司，充分体现了国人“同舟共济，守望相助”的精神。我们永远也忘不了你们在全国防疫都很紧张的时刻，还能克服各种困难，为武汉市天然气紧急采购、捐赠防疫物资的情景。有的动用社会资源，优先保障武汉订单；有的国内断货，从国外抢购物资；有的加班加点生产设备，星夜兼程驰援武汉泰康医院建设项目；有的解民生之急，及时捐赠100台圈存机；有的无偿提供近百万元的设备，快速解决了省妇幼医院供气难题。大家的关切之情、善意之举，令人泪目。我们感受到了大爱无疆的时代正能量，心中一股暖流在奔涌流淌。76个日夜，你们与武汉市天然气休戚与共，四面八方的捐赠弥足珍贵，充分保障了武汉市天然气员工保供防疫所需。

“思深转无语，怀抱甚分明。”在武汉解除封城之际，我们衷心地向疫情期间给予武汉市天然气大力支持的各位燃气同仁、合作方和供应商朋友们，致以诚挚的谢意和崇高的敬意！

没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会到来。我们坚信：有党和政府的坚强领导，有各位燃气同仁和朋友的鼎力相助，我们一定能够克服困难，取得疫情防控和燃气安全保供的最后胜利。

谢谢大家！

董事长：

总经理：

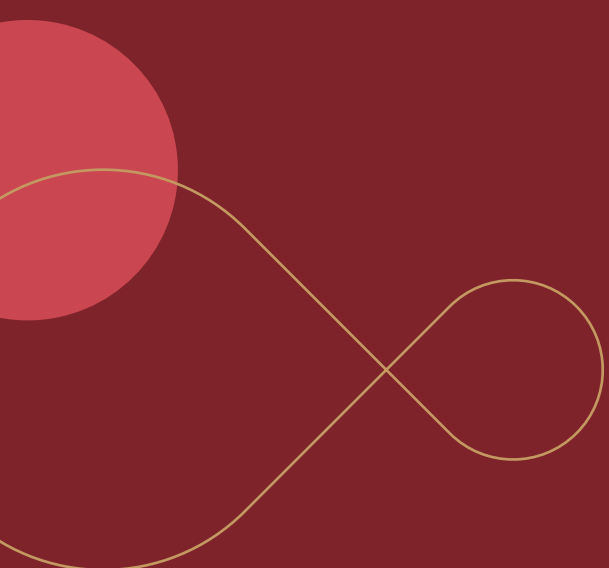
二〇二〇年四月八日



最美的不是樱花
是战斗在一线的你



我们所做的这一切
是何等的微不足道
但我们去做这一切
却是何等的重要



重任所在，责无旁贷。在疫情防控的关键时期，港华集团保障安全供气不间断，服务温度不减退，再次用坚守与行动书写了对社会、对客户的承诺，为全国防疫攻坚战“打气”！

科学防控 建起防疫保供新战线

在疫情持续蔓延的情况下，一场企业内部的“防疫战”正在打响，健康信息收集、应急处置措施等，无不考验着企业应对重大疫情的能力。港华集团“一手抓防疫，一手抓生产”，通过切实有效的科学防控机制，确保员工和广大客户的健康安全，以及燃气服务正常开展。

精准施策 防控措施落实到位

针对严峻的新冠肺炎疫情，为有效保障员工和客户的生命健康安全，集团各企业结合地方政府的防疫要求，建立各项防疫防控机制，为员工安全复工创造条件。

济南港华紧急行动、多措并举，成立新型冠状病毒疫情处置工作领导小组，由公司董事长姜海英和总经理孙学军任组长，领导班子成员任副组长，各部门（单位）负责人任组员，24小时响应，实时做好疫情通报。公司通过多渠道协调，购

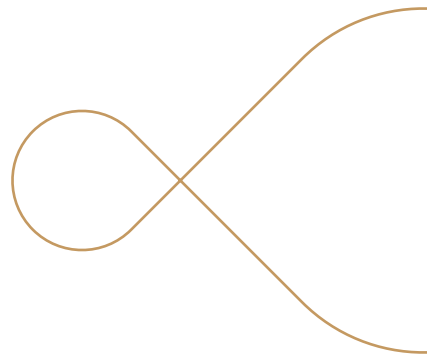
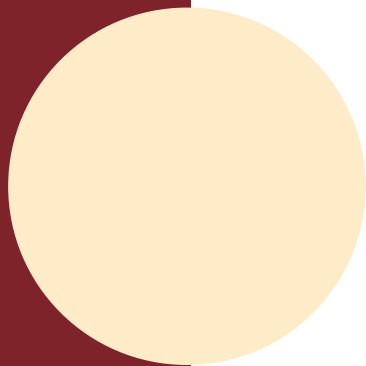
买3000双医用手套、6000多个口罩、300公斤消毒水等防护物资；对全体员工进行疫情排查，制定《济南港华新型冠状病毒肺炎防控措施》，要求员工佩戴口罩、手套上岗，做到既服务客户又保护自己；安排客户中心定时消毒、张贴消毒标识，保持室内环境和空气流通，对值班人员进行测温登记，同时开展防疫关怀服务，配备消毒洗手液等防护用品供客户使用。

吉林港华成立了以总经理为组长的防控工作领导小组，公司自1月21日起建立上报机制，每天上午11点向上级部门、区域、集团汇报疫情防控工作的相关情况。1月25日起，每天上午10点统计各部门人员外出和返程情况，以及是否与来自疫区人员、疑似病例、确诊病例密切接触，切实做好预防。此外，公司还积极配合社区开展防控工作，主动在吉林市龙潭区遵义街道广西社区的9个路口免费安装135米隔离护板，助力社区实现封闭管理。由于公司的良好表现，2月11日吉林市委组织部对吉林港华给予全市通报表扬，并将吉林港华的防疫举措进行推广。

南京港华迅速成立疫情防控领导小组，进入备战状态。公司先后召开3次党委扩大会议及多次电话会议，研究布置疫情防控工作，强调燃气保供与疫情防控坚决做到“六个字”：安排部署“快”，制度要求“严”，防护工作“细”，燃气供应“稳”，客户服务“优”，社会责任“强”，切实把全体员工和人民群众的生命安全和身体健康放在首位，把疫情防控与燃气保供作为当前最重要、最紧迫的任务来抓。

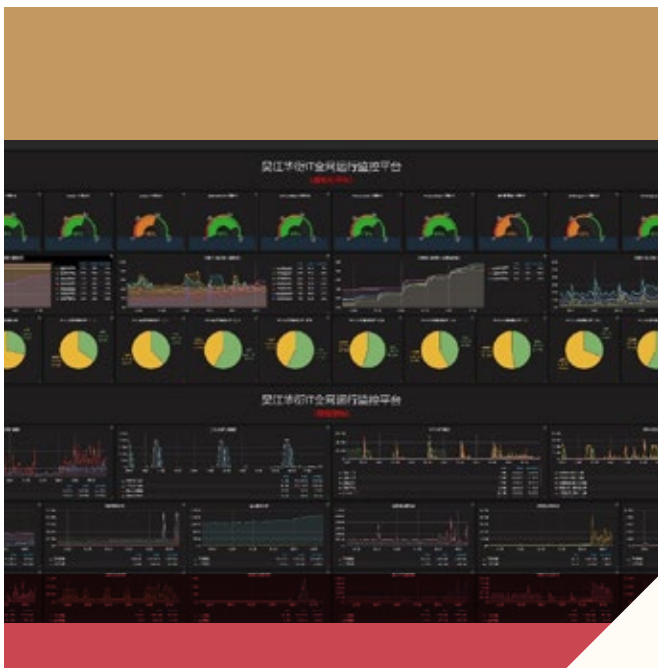


威海港华切实做好“五个到位”，防控机制到位，人员排查到位，设备物资到位，内部管理到位，措施落实到位。公司按照集团《疫情防控专项检查要求》，采取“四不两直”（不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场）的方式，组织对各部门进行专项检查，内容涵盖防控准备、人员防护、安全生产、应急处置4大方面共计38小项，对检查出的问题按照5级风险等级划分，逐项提出整改意见并指定整改负责人，确保问题即查即改。



佛燃能源迅速落实各级党委政府以及市国资委、公控公司的工作部署,成立疫情防控领导小组,启动天然气保供、客户服务、工程管理、宣传和后勤保障等方面的应急预案,并开展人员精准排查管理及防疫宣传引导。公司高中层管理人员自1月29日起开始居家网上办公,领导小组微信群全天候指挥布置防疫工作,基层管理人员保持联络、随时待命。

秦皇岛港华全面压实防控责任,落实防控措施。公司认真统计春节期间全体员工外出情况,坚决执行当地政府规定的外地返秦员工居家隔离14天政策;指派专人每天对办公楼、客户中心、厨房、食堂、宿舍、卫生间等各处进行消毒,覆盖率达100%,做到防控无死角;执行员工分餐制,避免人群聚集引发交叉感染;在防护物资供应紧张的情况下,多渠道采购口罩、手套、护目镜、酒精等必备用品,分发到一线员工手中;暂停民用户上门安检,减少人群接触机会。



肥城港华成立防控新型冠状病毒肺炎小组，升级各项防疫措施。为牢固树立员工风险意识，公司与员工签署复工承诺书，下发《公共卫生个人防护物资手册》、《防疫期间食堂和就餐管理制度》等文件；积极做好防控物资采购和储备工作，保证发放、使用到位并建立台账；在办公楼、客户中心设置防控疫情咨询台，实行出入人员体温检测和扫码登记制度；各站点及办公场所按要求配置酒精、消毒液、口罩、护目镜等防疫物资，每天间隔两小时消毒一次；利用“问卷星”平台每日两次登记体温，实时动态掌握员工健康情况，于疫情地区返肥员工隔离观察不少于14天，并向社区报备。2月10日复工以来，公司在岗员工已经习惯佩戴口罩、测体温、逐个取餐等“新姿势”迎接每一天的工作。

吴江华衍第一时间成立疫情应对信息化工作小组，组织系统巡检、安排远程办公配套、强化信息安全防护，启动特殊时期的网络安全应急预案，密切监测网络威胁并快速处置。公司依托智慧华衍App移动办公平台，对全厂生产工艺、设备运行、管网压力流量等进行实时监控和异常预警，通过业务流程移动审批、移动考勤等方式实现“管理在线、员工在线”，最大限度降低人员聚集的风险。为方便远程办公，小组利用远程加密访问技术开通内部业务系统访问绿色通道，既保证数据安全，又方便员工通过互联网访问内部系统开展办公，构建“SOHO”办公模式，同时开启远程视频会议通道。此外，小组与政府网监部门保持密切联系，获取疫情期间网络安全资讯，排查相关风险和隐患，重点应对带“冠状病毒”、“疫情”、“武汉”等热门字样的挂马病毒，及时更新网络安全设备策略，升级病毒特征库，向员工发出提醒，与相关部门协同应对疫情期间网络诈骗和攻击。

为避免人员聚集和疫情扩散，汨罗港华全体人员开展网上办公、远程办公，公司通过视频软件召开安全工作会议，领导班与调度室、加气站等值守人员“屏对屏”交流、线上互动，“当面”落实工作。针对疫情形势，公司严阵以待，全力保障员工生命安全，细化食堂卫生管理，采取餐具隔离、厨房隔离、用餐人次调整等方式推进食堂分餐制。

港华燃气 Towngas



全面防护 服务窗口化身防疫“哨所”

疫情期间，与客户直接接触的服务窗口成了前沿战线。为打赢疫情阻击战，将风险控制在最小化，集团各企业以服务窗口为防疫“哨所”，认真落实全面防护措施。

广州港华迅速成立以总经理王品慧为首的防控应急工作小组，全面部署疫情应对举措，采购消毒防护物资，摸排员工健康状况，调度燃气生产运营，加强供气厂站及办公场所消毒。客户

中心除了严格按照标准执行消毒防护措施，在显眼位置张贴疫情防控宣传海报和检测体温的温馨提示，营业员每天上岗前还需检测体温，佩戴口罩、护目镜，办理业务时友好地与客户保持距离，不留一丝隐患。

铁岭港华对所有办公、接待场所消毒、通风，一线人员严格按照要求测量体温，佩戴防护口罩、护目镜及防护手套。客户

中心门前张贴防疫安全常识、设置消毒防护脚垫，每名到访客户需检测体温及详细登记信息后方可入内，门把手、收款台等人员频繁接触部位每天多次消毒处理，电子显示屏滚动字幕，宣传防疫防控标语。为保证这些工作落到实处，值班领导每天通过视频、微信工作群检查跟进，严防疫情传播。加气站接触大量车辆、人员，防控工作尤为重要。根据公司要求，相关人员每日对办公场所、生产区域、服务窗口、加气车辆、休息区域消毒杀菌，为驾驶员检测体温，切断病毒传播途径。

疫情迅速发展之时，徐州港华几家客户中心的安全防护也达到了最为严格的标准。公司制定了应急保障和消毒巡查登记制度，服务期间每2小时喷洒一次酒精消毒，员工上岗先测量体温，每4小时更换一次口罩，且定时用酒精擦拭台面、显示器、键盘、鼠标等易感染用品。结束一天的工作，当大家摘下口罩、脱掉乳胶手套，脸颊上清晰可见被口罩皮筋勒出的印痕，双手因被汗水浸泡变得褶皱而又肿胀。

江苏海企港华先后为“海港星01”号、“海港星02”号配备医用口罩、护目镜、额温枪、一次性手套、消毒液、抑菌洗手液等防护用品，确保数量充足，配备及时。公司根据政府要求和自身实际情况确定洗消区域，加大洗消频次，确保生产经营场所清洁。在加气站，工作人员会询问船东是否来自疫区、船上是否有发热人员，确认清楚后方进行加气作业。





加气站服务的对象主要是出租车驾驶员，考虑到他们接触的人员流动性大，潜在风险高，铜陵港华要求全体加气工在加气作业时必须佩戴口罩，做好防护；站区公共部位每天消毒3次，当班员工每天测量体温3次，将防控措施落到实处。1月30日，铜陵市住建局局长肖尚俊一行对公司学士路加气站进行督查，在检查通报中对铜陵港华规范、到位的防疫工作予以表扬。

疫情期间，丹阳港华强化内部人员摸排管理，印发疫情防控手册提升防范意识。公司每日定时定点对客户中心全面消毒并加强通风，所有出入人员一律要求佩戴口罩、测量体温。巡线人员及抢维修人员需佩戴医用口罩、护目镜，抢维修人员入户时加穿防护服及一次性鞋套。2月1日，公司在客户中心服务窗口安装有机玻璃挡板，为工作人员筑起第二道防线。



南京高淳港华总经理陈宙光带领公司疫情防控工作领导小组成员前往客户中心、热线中心、加气站等服务窗口进行专项督察，详细了解防护用品配备、疫情防控工作开展情况。公司加气站除了每天消毒，对进站车辆驾驶员测量体温、登记信息外，还要求乘客在站外下车、不进入加气区域，并给没有口罩的驾驶员派发口罩。

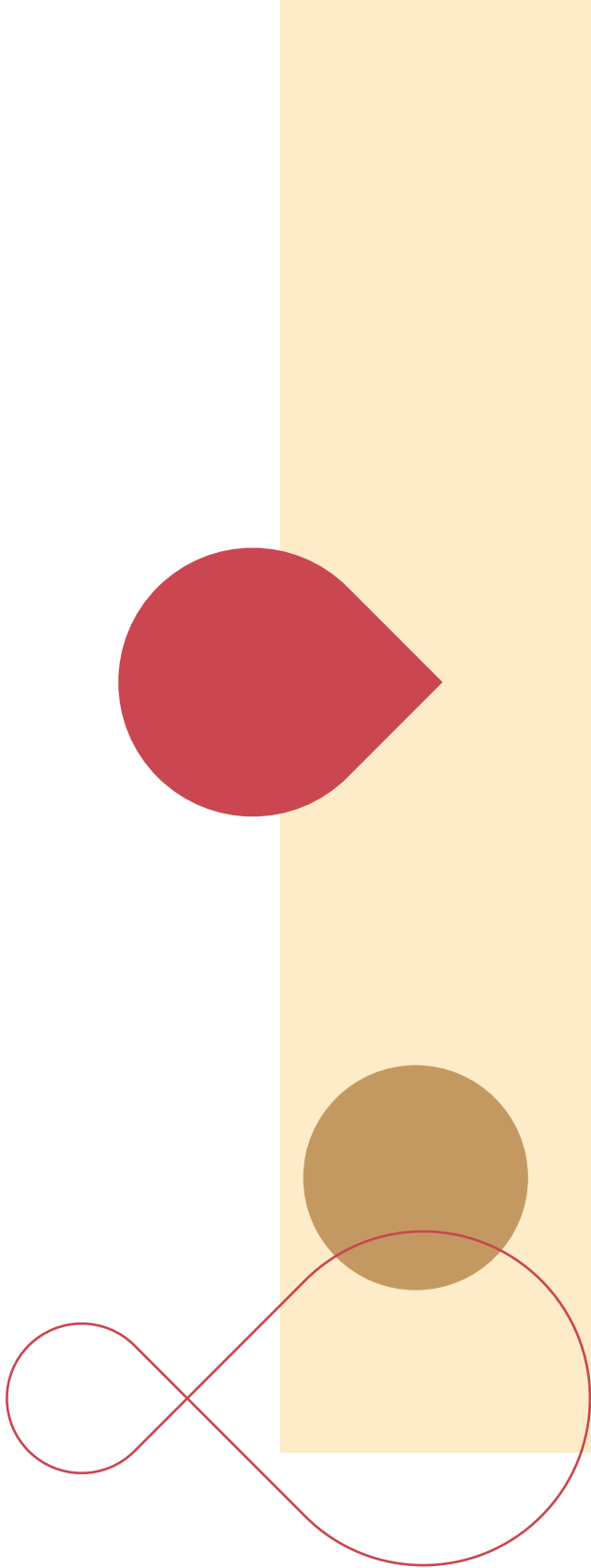
山东济华对所属服务站点展开全面的消杀工作，为复工做好准备。消杀范围包括所有办公区域的走廊、楼梯间、电梯间、营业台面、自助机等公共空间，以及扶手、按钮等经常触摸的部位，做到不留一处死角。服务站点门前，安排专人测量体温，如体温异常或未佩戴口罩者谢绝进入，鼓励客户使用自助设备缴费，防止病毒传播。



后勤保障 多措并举稳军心

非常时期，企业要保持正常运营，离不开完善的后勤保障。为了给员工提供充足的防护用品，稳定人心，鼓舞士气，集团各企业多措并举，努力成为坚强的后盾。

供水企业不能停产，生产药剂需如常采购。在城区限制进入之前，苏州清源华衍采购人员与生产部门提前沟通用量，与药



剂供应商沟通送货物流、价格趋势等相关事宜，仓库人员及时接货验收。政府发布《苏州市关于加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通告（第5号）》之后，采购人员逐一向药剂供应商确认供货情况，并传达提前网上申报后根据苏州道路现场指示牌进入防疫检查快速通道的要求。公司还提交《协助通行申请》文件，配合各供应商向各地区、交通部门（卡口）做好情况说明，以便车辆及随车人员顺利进入苏州，供应药剂。自疫情发生后，公司药剂供应商未发生过一次无法进入苏州保证供应的情况。

根据工作需要，铜山港华在疫情期间分成南北片区值班，制定三种工作模式：公司值班、在家（外勤）办公、安排调休。燃气管网、厂站等重要燃气设施每天有专人巡查，抢险维修人员在家待命。针对多地禁止LNG槽车通行的情况，公司积极同交通部门及各级政府协商，分3批次办理取得疫情防控期间LNG槽车通行证，并为需出入各镇的员工及车辆办理相关证明，有效保障疫情防控期间的燃气保供工作。

为保障供气、服务等各项工作正常运转，桐乡港华加强疫情期间仓库管理。消毒用剂由酒精稀释而成，易造成安全隐患，公司根据仓库 6S 管理制度，消毒之后，开门通风，并使用干净抹布擦拭，实现既消灭病毒又确保安全。同时，仓库工作人员持续整理库存货物，依照区域划分摆放整齐，定期打扫清洁。


为保障全市燃气正常供应，徐州港华员工始终坚守岗位。为此，公司高度关注近距离接触客户的一线员工健康安全，为全体客服人员定制投保“新型冠状病毒肺炎保障计划”，每人最高保额达 20 万元。公司的关怀让员工感到温暖无比，更加坚定了打赢这场疫情阻击战的信心。



宜兴港华定期组织员工学习《公共卫生个人防护物资手册》，让员工在考试中巩固学习成果，积累防疫知识。考虑到员工购买口罩困难，公司多次统计缺少口罩的员工家庭数量，及时采购发放，为员工及家人提供安全保障。

为减少人员相互接触，成都新都港华调度中心的 6 位值班人员分为 A、B 组轮流值守，6 天为一个周期，周期结束换下一组值守。即使有一组需要隔离观察，还有另一组能够坚守岗位，保障平稳供气。公司还为值班人员准备了方便米饭、方便面、牛奶等食品，保障大家的饮食安全。

大丰港华及时组织在各大药店和网店采购一次性医用外科口罩、酒精棉、消毒液、消毒湿巾、红外线额温枪等防疫物资，极大地保障了公司需求。疫情期间，公司给每位员工发放口罩和洗手液，给一线人员增配手套、护目镜和防护服，并利用微信等社交媒体向员工宣传防疫知识。

乐至港华派员参加由乐至县疾病预防控制中心举办的疫情防控卫生员培训。此次培训旨在培养建立一支掌握新冠肺炎疫情防控基础知识、行业防控措施、本单位疫情监测异常情况处置流程的卫生生力军，为实现乐至县基层疫情防控“最后一公里”工作落实落细，有序推进复工复产提供有力保障。公司两名学员经过严格考核后，均以优异成绩获得“四川省新冠肺炎疫情防控卫生员培训”合格证书。——





勇往直前 严保安全筑牢民生防护墙

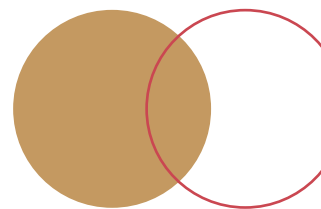
突如其来的新冠肺炎疫情，让2020年的春天有了更为特殊的意义。尽管全国疫情形势严峻，但千家万户的正常生活同样需要守护。港华集团立足大局，着眼民生，各地员工坚守岗位、快速应对，实现稳定供气、供水，维护城市正常运转。

| 专人专责 保障重点场所燃气供应

医院是疫情防控的重点场所，为了不让燃气在防控关头“掉链子”，港华多地企业结合实际情况，安排专人重点维护医院、隔离点等抗疫一线场所燃气供应。

广州海关为加强口岸防疫工作，调配人手集中支援重点旅检现场，100余名外地工作人员将临时入住集体宿舍。1月27日，广州港华接到广州海关提出的开通燃气申请。公司高度重视并开设绿色通道，面对疫情紧张、时间赶、任务重、缺人手的情况，仅用2天时间完成42间宿舍的通风和燃气具安装，保障人员顺利入住。

1月30日，南京港华由党员带头，相关部门人员在做好防护的前提下，分别赶往江苏省人民医院、中大医院、南京鼓楼医院、东部战区总医院，对这些主要疫情收治医院的燃气管线、锅炉房、供气调压房等进行安全检查，逐一排除隐患。为应对各类突发事件，维修人员每天安排7个维修驻点，轮流24小时值守。常规情况下，维修工单根据险要程度被分为两个等级：室内和户外疑似漏气，无法控制的被归为一级工单，需1小时内上门；室内漏气可控的情况被归为二级工单，需4小时以内上门。但是在疫情特殊时期，公司所有维修人员都是半小时内上门，做





好安全保障。

南太湖医药产业园综合服务中心被政府征用为新冠肺炎疫情临时隔离点，要求湖州港华在1月31日下午5点前完成食堂通气工作。由于该用气点不在公司近期通气计划内，很多准备工作尚未完成。公司管理层紧急批示，在确保安全的前提下，简化程序，先用气后走流程，必须保质保量按时通气。管网运行部立即制定临时置换通气方案，下午1点，通气小组前往现场进行置换通气作业，顺利于下午4点35分完成通气任务，得到相关领导的肯定和感谢。

简阳港华将市内各医院及定点隔离人员所居住的宾馆作为保障安全用气的重中之重，派遣专业班组“一对一”地对5家医院、2家宾馆定时进行安全巡查。公司员工在做好自身防护的前提下，耐心仔细地相关人员宣讲安全用气知识，建立专项联络体系，

得到医护人员及宾馆业主的高度赞誉。

为确保疫情期间岳池县各隔离点安全运营，岳池港华从3月8日起组织针对县各类医院、宾馆隔离点以及居住点建筑物的排查工作，对县人民医院、天羿大酒店、豪庭假日酒店等单位的燃气设施以及用气环境进行了详细的安检。公司还对岳池县43个乡镇隔离点开展排查，仔细核对提前返乡的人员人数与上报登记人数，确保防控工作落实到位，同时对隔离点燃气安装使用情况也进行了严格的检查，并向乡镇人员详细讲解燃气安全知识。

3月16日，由济南港华负责建设的济南市传染病医院东院天然气工程外线至院内气源置换点火成功。接到济南市传染病医院东院天然气工程建设任务后，公司第一时间成立工程建设管理领导小组，制定工程施工进度计划，及时跟进协调相关主管部门开展手续审批，与相关专业管线单位对接，严格把控施工过程中每



一个关键节点,做到一天一调度,一天一审查,一天一落实。最终,仅用时7天就完成了建设任务,再一次刷新“济南港华速度”。

绵阳三台县人民医院是疫情期间三台县定点医院,为配合院方新建门急诊综合大楼的施工进度及食堂后勤保障,绵阳三台港华加急处理规划设计、内部流程、项目施工等,确保院方食堂迁移供气不中断,顺利完成了老食堂拆除、新食堂启用的任务。4月15日,三台县人民医院特送来锦旗,感谢公司急客户所急、想客户所想,为抗击疫情前线的医护战士们做好后勤保障。

5月7日,威远港华主动联系空调厂商,翻阅查看疫情发生后国家对于中央空调使用的相关标准和规范,在不影响威远县人民医院正常工作的前提下,完成燃气设施及燃气空调检查维护,重启燃气空调机组,以保障医院门诊大楼在炎热的夏季能正常使用空调。

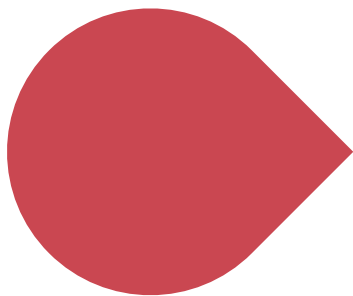


坚守一线 织密供气安全网

管网是燃气的输送线也是城市的生命线。疫情期间，各企业安排人员坚守一线，开展巡线、检漏、调压设备维护，织密供气安全网。

为保障刚搬进新居的几百户村民正常用气，让他们安心在家配合防疫工作，1月26日，宜兴港华设备维护员熊兆刚早早地来到张渚镇山区龙池嘉园和茗岭嘉园小区附近的供气站调试设备。他首先对站控系统远程控制的信号传输和反馈反复测试，然后检测调整远程控制的紧急切断阀及电伴热系统。只见他手拿对讲机，眼睛不断扫视着仪表上的数据，不时通过对讲机跟中控室的值班人员核对信息，实时监控供气站运行情况，一待就是一天。





1月29日晚，西安秦华城东站查漏室的电话突然急促地响了起来；“你好，我是96777，接到群众报告，公园南路和经二路十字有天然气异味，疑似漏气，请速派人排查！”面对突发情况，查漏员来瑛、赵小龙迅速赶赴现场，一起对该区域中低压管道开展地毯式排查。经过2个多小时的仔细排查，终于确定是污水井长期未清理而产生的气味，并非燃气泄漏，所有人都松了一口气。

不漏掉任何管道，不放过任何隐患，大邑港华在疫情期间仍坚持开展地下管网巡检。由于居民足不出户，用气频率明显增加，在此期间对燃气设施的巡查、维护更需要耐心与细心。巡线员们佩戴好公司发放的个人防护用品，带上消毒液与测漏设备，对大邑12个人员聚集小区以及各大医院等重点用气场所、40个调压箱、约10公里中低压燃气管线进行巡查与维护。空旷的大街上寥寥数人，他们身上的蓝色工作服格外显眼。

为保障全市1422公里高、中、低压燃气管线以及4座中中压燃气调压站、1267座中低压燃气调压站、1245座附属燃气阀门的正常稳定运行，徐州港华每天安排巡线、检漏、调压设备维护值班人员35人进行分组分区作业，加强对燃气基础设施的巡查和维护，在减少人员聚集的前提下，保障全市燃气管网及相关设备的安全运转。此外，公司还实时监控客户用气数据，专门成立工商客户保供小组，确保政府机关、养老等组织机构的正常供气。

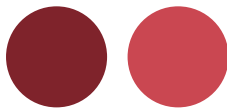
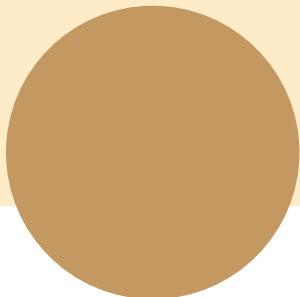
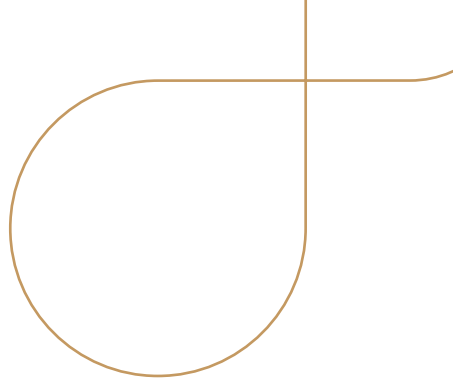
北京北燃港华合理安排人员班次，巡检燃气调压站箱、市政管线及闸井，同时充分利用信息技术手段，加强对设施运行数据的监控与采集，合理调整监控系统预警数值，及时消除隐患。公司密切关注第三方施工情况，采用电话、微信、短信等灵活的通信方式，落实施工配合管理措施。此外，公司加强应急值守，要求相关人员时刻做好应急设备、物资的准备和检查，确保高效应对突发情况。



为保证鹤城人民安全用气，齐齐哈尔港华储配站加大对厂站罐区、运行车间、加气母站、储配站到昂昂溪区 30 多公里长输管线的巡查力度；管网中心克服小区封闭、车辆限行等诸多难题，对市区地上及地下燃气管道、调压箱、阀门井进行检查；各管网所安排专业抢险人员 24 小时在岗，抢险工具、设备、车辆、材料到位，保证有险情及时响应处理；计量中心换表班保证换表人员在岗，以便及时为客户更换故障表具。截至 4 月

17 日，公司总计处理客户报修 512 户，一类防疫小区抢险抢修 11 次。

为支援市区疫情防控工作，绵阳港华安排专人对全市调压设施及燃气管线进行巡检。春节期间，工作人员坚持每日巡线，并针对各社区调压柜等关键设施开展检查和维护，确保非常时期市民用气安全。公司调度中心 24 小时不间断值守，做好气源调度，实时监控厂站、调压站安全，保障天然气供应。



义无反顾 迅速响应解难题

为确保疫情期间险情处置及时，港华抢险维修人员在做好防护的前提下，24小时待命，上门为客户排忧解难。

1月24日晚，泰豪名城3号楼客户家燃气故障。10分钟后，泰安泰山港华抢险维修员姚圣章赶到现场，佩戴好口罩，全身酒精消毒后才入户。立管压力测试，表具查漏，表后管打压，28分钟后，故障顺利排除。2月1日晚，龙泉D区9号楼报家中突然没气，尽管龙泉小区附近的安居幸福里出现过疑似病历，但抢险员李成国并没有退缩，做好自身防控措施后，他穿越大半个泰城抵达现场。经过25分钟的精心操作，压力测试合格，李成国开启阀门，看到燃气灶重新燃起蓝色火焰才放心离开。截至4月7日，泰安泰山港华共完成1341户入户抢维修工单。



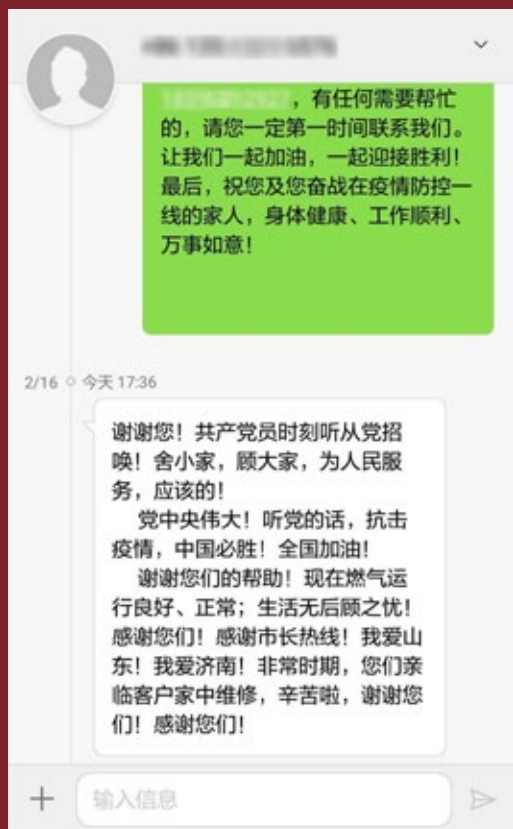
2月1日，本溪发生一宗居民楼供气故障，影响该楼近80户客户的正常生活。本溪港华接到故障报修后，立即启动疫情防控期间应急处置程序，组织精干力量赴现场抢修。经过一个上午的努力，全楼4个单元共8条入户管的抢修任务全部完成，工作人员第一时间按程序恢复供气，确保居民的居家生活不受影响。1月23日至2月24日，在全市公共交通停运的情况下，公司共出动户外管网抢修6次、客户报漏气抢修71次、维修410次、灶具售后181户，为山城人民的安心用气保驾护航。

2月3日，佛燃能源旗下禅城燃气接到客户来电，反映燃气灶突然坏了，年迈的老父亲独自在家，担心老人无法做饭。抢修员陈平均迅速整装待发，带好口罩、护目镜，背上工具包赶往客户家中。将燃气灶修好后，他又仔细检查了老人家中的燃气设施，发现连接热水器的燃气胶管老化，便主动为老人更换不锈钢波纹管。老人说：“这个时候你们还坚持上门，真是太感谢了！”离开前，陈平均不忘叮嘱老人，疫情凶险，尽量避免不必要的外出。



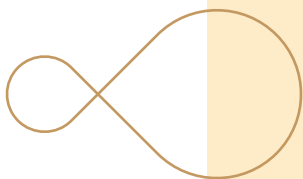
“港华燃气，中石油万安段次高压管线发生泄漏，请给予协助处理。”2月4日，绵阳三台港华接到中石油紧急电话，抢修人员快速响应并驾车奔赴现场。在狭小的作业空间，大家面戴口罩、焊接面罩进行作业，历时4小时，终于协助中石油完成管线泄漏抢修，在晚高峰来临前恢复供气，保障了7000多户客户的正常生活。

2月15日傍晚，马鞍山市新大新商场西面燃气管道泄漏，马鞍山港华抢修人员冒着雨雪火速赶到现场。经查看，因疫情全市小区封锁后，部分住户为方便出入私下攀爬围栏，将团结路6号楼的燃气主管活接踩踏脱落，导致主管泄漏。抢修人员第一时间关闭该楼燃气总阀，经过一个多小时奋战，将主管修复。晚上9点，随着最后一户放散点火，该楼成功恢复供气。



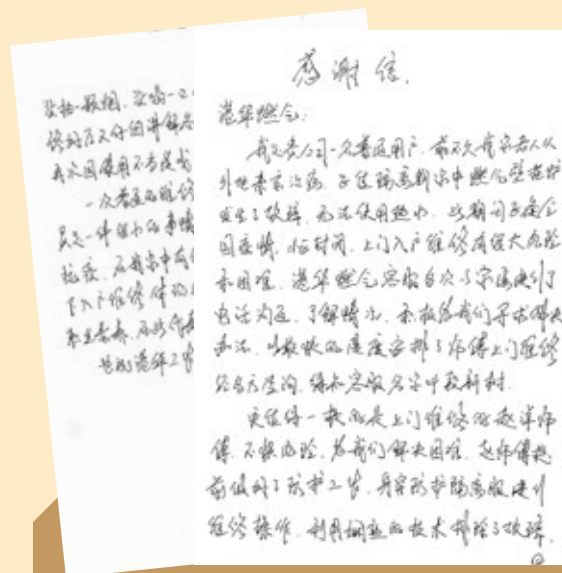
2月16日, 身处外地的郭先生拨打热线求助, 其儿子是医务人员, 已赴前线支援湖北, 家中只有50多岁的家属和年近80的老母亲。因报警器异响, 家人不会操作IC卡表充值导致停气。山东济华维修员王体旺立即赶往客户家中, 帮助完成充值、检测报警器, 并进行全方位的燃气安全检查。为了让郭先生放心, 王体旺还给对方发了一条短信: “请您一定要注意自我防护, 我们会全力以赴做好后勤保障工作, 为医护人员家属提供一切力所能及的帮助。”王体旺在短信中将公司电话及自己的手机号码提供给郭先生, 说明如需帮忙, 可以第一时间与公司或他本人联系。郭先生对此非常感动, 通过信息向山东济华表达诚挚的谢意。

接到韩场镇兰田小区客户家中气压低的诉求后, 新津港华抢险人员立即前往现场查看, 确认是因居民居家隔离导致民用气量大幅上涨所致。公司第一时间调整兴园8路站出口压力及该区域调压器出口压力, 并新建一台调压器将创业小区与友谊街低压片区一分为二, 保障平稳供气, 得到当地政府的高度认可。此外, 公司持续对全县特别是新津事丰医疗器械厂、县人民医院等重点单位进行安全巡查, 及时整改隐患, 确保安全生产与用气。



2月25日，常州港华安装师傅单永强来到豪郡花园陈女士家执行特殊的服务任务。陈女士夫妇2天前自疫情较严重的地区返回常州，按照相关规定，需在家隔离14天。由于家中燃气尚未通气点火，生活很不方便。为此，公司专门选派经验丰富的单永强上门，帮助客户从燃气表到户内所有燃气设施一次性安装、调试到位。因为穿着全套防护服，行动受限，作业进展缓慢。爬高落低、钻柜安装，连接燃气灶、热水器，检漏、调试……原本半小时就能完成的工作，足足干了2个多小时。

4月16日，北京北燃港华收到一封感谢信。原来当天早上，国际E庄一位客户家的燃气壁挂炉无法正常使用，影响老人生活，但家里尚有外地来京处于隔离期的亲属，于是向公司报修。经多次电话指导仍无法解决问题，民用维检班长赵洋主动请缨，与物业公司联系，提供健康安全证明获得同意后，身着防护服来到客户家展开维修，快速、准确地解决了问题。客户看到赵洋被捂在防护服内汗流浹背，感动不已，于是写下了感谢信。





善用科技 创新保障水气供应

考虑到疫情期间值班人员较少、社区实行封闭管理的现实条件，各企业采用新技术、新工具、新方法，全力提高工作效率，保障燃气、用水供应。

潍坊港华坚持以“稳供应、保安全”为己任，针对巡检员不便进入且急需巡视的管控小区，启用“无人机”进行管线巡查。无人机理论飞行时速可达30公里，飞行视野宽度200米以上，可实施多个小区同步巡查。巡检员通过无人机精准清晰的图像及视频及时发现问题，确保燃气管线平安运行。公司还配备了50多人的巡线测漏队伍手持检测仪，与山东省首套车载式激光甲烷遥测车实现无缝对接，对全市市政道路及小区巷道地下埋设的燃气管线进行不间断巡检及测漏。




考虑到水厂网络、自控系统、客服系统等至关重要，必须保证 24 小时不间断运行。吴江华衍迅速启动“双重保障”巩固关键系统安全，一方面运用全网智能监测平台动态监测运营系统工作状态，发生异常自动报警并由专人处理，另一方面安排专人制订更为详细的系统巡检计划，定期巡检并发送每日运维日报。通过智能化手段与人工把关结合，确保系统正常开展相关工作。



2月7日早上8点，铜山港华接到江苏罗伯特玻璃科技有限公司接转管道气的复函。公司迅速行动，工程部、市场部、运行部、客服部、采购组、账务组、施工单位等部门，借助微信远程视频电话，互联互通，线上办公，高效启动处置预案，快速推进各项工作，于当天下午4点30分顺利完成管道气接转工作。

在苏州工业园区，“瓶改管”工作并没有因为疫情而耽搁。斜塘街道的商户“瓶改管”意愿强烈，苏州港华的工程师们在无法近距离接触的情况下，线上远程联系物业和商户，井井有条地完成前期的申报、设计、报价工作。此外，公司工程组联合物业对斜塘街道9个商业街的商户进行清单摸查，组织线上

答疑为客户打消申请顾虑，统一对接物业收取申请单，电话邮件对接设计院，逐一完成“瓶改管”商户现场设计。

为做好特殊时期的燃气安全宣传，简阳港华充分发挥社会渠道作用，创新安全宣传形式。结合市民线上购物量大增的情况，公司与中国邮政速递物流合作，在所有邮政本地到件包裹上张贴安全用气宣传包裹帖，在投递车、速递易提货柜上张贴安全用气宣传海报，覆盖邮政投递车126辆、速递易提货柜86个，累计投递量超过40万件。公司还创意设计口罩夹，一方面方便客户保管、收纳口罩，一方面在口罩夹上印制安全用气宣传提示，发放量近1.5万个，反响热烈。— 

坚守初心 在“以客为尊”中践行使命

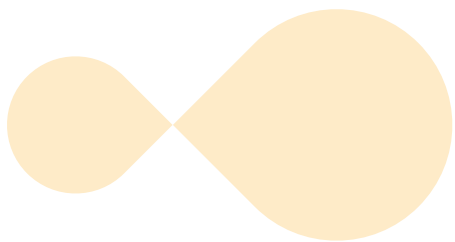
在疫情防控的攻坚期，港华集团凝聚共识、汇聚力量，不断优化办事流程，持续深化便民服务保障。全国各地的港华人用自己优质、专业、高效的服务，践行“以客为尊”的企业理念，与万千客户一路同行，那一抹蓝色工装是万家灯火中最暖心的颜色。



科学防疫不松懈 窗口服务暖民心

疫情期间，各地客户中心作为集团重要的服务窗口之一，坚持开门营业，保障各项燃气业务正常办理。

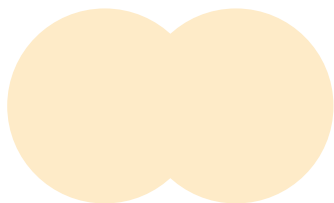
客户中心是直接面对客户的场所，为防控疫情，芜湖港华要求工作人员每日测量体温，佩戴好口罩、一次性手套，做好防护措施后方可上岗，并且每天要对客户中心进行全方位消毒。此外，公司还在客户中心门口设立服务工作台，准备了消毒液、体温测量仪、登记表和传递充值卡等物品的充值框，前来办理IC卡充值业务的客户无需入内便能完成办理，有效避免直接接触，保障客户安全。



本着把防控工作抓实抓细的原则，山东济华客户中心前台主任牛峰制定了窗口服务的“三大关”。严防“准入关”，对前来办理业务的客户进行体温测试，确认正常后方可进入厅内办理业务。严防“室内关”，每天一早，站点工作人员到岗后的第一件事就是对所有办公区域内的走廊、楼梯间、电梯间、营业台面、自助机等进行全面消杀。严防“流动关”，为避免交叉感染和人员近距离接触，随时调度工作人员，所有登记窗口、排队等候区域均实行间隔1米线管理。牛峰分管的两个服务站点和两个共享客户中心，每天办理近300笔燃气业务，每一笔业务都让客户安心放心。

针对部分市民确实有现场办理业务的需求，龙口港华客户中心选择在特定时间段开放。开放期间，公司采取了一系列硬核措施，坚决杜绝可能造成的传染风险——安排专职人员在客户中心大厅进行通风、消毒；工作人员穿戴好防护服、护目镜、口罩、手套；客户进入大厅前，先测量体温、检查口罩佩戴情况，体温超标或未正确佩戴口罩的不允许进入；办理业务时，客户之间、客户和员工之间保持1.5米以上距离，办完就走，避免扎堆、闲聊等。





大年三十这天，彭山港华客户中心准时开门营业。有位大爷走进来，拿着燃气卡问值班人员李丹：“我上个星期才充的气费，咋个就停气咯？”经过一番询问后，李丹决定随大爷一起回家查看。经过检查，原来大爷没有把卡上的气费充进燃气表，李丹帮忙充好后又主动为其讲解了安全用气及疫情防护知识。李丹说：“虽然目前疫情严峻，但‘以客为尊’的理念不能打折，服务好客户是我们的职责。”

疫情期间，北京北燃港华客户中心正常营业，为客户提供便利。2月5日，肖先生急匆匆地来到公司客户中心：“家里老人买的燃气灶玻璃面板爆裂没法用了，饭都没做成，现在是防疫时期，你们还能上门安装吗？”面对客户的急切需求，客服人员一边帮助肖先生选购灶具，一边联系安装人员做好准备。在业务办理过程中，查询到肖先生购买了燃气保险，客服人员当即协助申报理赔。选好灶具后，客服人员与肖先生约定上门安装时间，肖先生连连致谢。





3月8日，铁岭港华铁岭县分公司的客户中心主任孟姝接到金鼎观澜小区街道委员会电话，称一名境外输入居家隔离人员家中燃气无法点火，需要公司配合处理。孟姝第一时间向上级汇报，随即联系客户，通过确认燃气表指针、查看历史缴费情况，确定为气费不足。她决定为客户免费补办一张燃气卡，以解燃眉之急。在客户的积极配合下，维修工作人员将预存了燃气费的新卡送到小区，由物业转交客户，并通过电话指导客户将卡内金额充入燃气表，恢复正常用气。街道委员会对公司的办事效率大加赞赏，并表示要向港华的服务理念和态度学习。

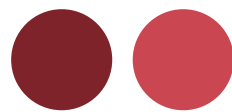
汨罗港华客户中心实行“不对面”服务，全面升级准入安检，在显眼位置张贴疫情防控宣传海报和检测体温的温馨提示，保安严控未戴口罩人员进入。营业员每天上岗前需先检测体温，并佩戴口罩、护目镜；办理业务时，友好地与客户保持距离，有效降低双方健康风险。同时，值班人员每日统计进出公司人员体温情况，截至3月31日，累计登记、检测体温4000余人次。

全天候在线服务 贴心保供不打烊

为保障居民的正常用气，港华以客户需求为导向，各企业热线中心每天 24 小时值守，及时解决百姓用气诉求。

“您好！港华燃气，请问有什么可以帮您？”与清冷的大街小巷相比，张家港港华热线中心一片忙碌，电话铃声此起彼伏，热线员们 24 小时轮班接听电话，协助客户解决用气问题。疫情期间，公司温馨提醒客户尽量减少外出，如有用气问题可通过热线寻求帮助，并增加热线人员配置。热线中心平均每日接听咨询和报修电话 150 多个，通过一根根电话线，架起了与客户沟通的桥梁。





疫情防控期间，民用气量、用气频次增多，齐齐哈尔港华24小时客服热线平均每天接听量高达500次，是平时的3倍。为此，公司增加热线员人数，及时为客户解决问题。2月22日，接线员祖雪接到鹤乡新城一位老奶奶的电话，称自己快80岁了，平常都是儿子代缴气费，因为疫情儿子被隔离在小区外，自己手机是老年机不能缴费，害怕停气影响做饭。祖雪立即要来老人儿子的电话，与其取得联系，详细指导利用公众号代为缴费，免除了老人的后顾之忧。

为及时解决园区居民用气问题，苏州港华通过24小时服务热线受理燃气咨询，工单办结率达95%以上。疫情期间很多小区封闭，热线人员通过电话一步一步指引客户如何利用公司微信公众号充值，以及圈存机位置和圈存方法。大家说的最多的话就是“您不要着急，请跟着我说的，我们一步一步操作。”同一句话可能要重复好几次，直至客户充值成功。

非常时期，马鞍山港华启动《突发公共卫生事件应急预案》Ⅰ级响应，全体员工坚守岗位不退缩，保障服务工作不间断。公司热线中心平均每天的接线量在200个左右，热线员们24小时轮岗，确保及时回应每一通来电。她们还在电话中主动提醒客户出门记得佩戴口罩，并鼓励客户采用线上形式缴费。



优化圈存服务 保障市民充值需求

为进一步满足市民因居家隔离、不便出行所造成的缴费圈存需求，港华各企业通过增设小区周边圈存点、加强圈存设备维护等方式，为客户提供便利。

西安秦华将圈存设备布置在各社区物业等场所，方便居民购气。2月17日，公司微博收到西安市民“甜心姐姐”的一条留言。“甜心姐姐”居住在华山分厂社区，得知西安秦华布置圈存设备的服务举措后，希望她所居住的社区也能用上这样的购气设备，工作人员立即跟进。18日，营销管理部联络到华山分厂社区物业，就圈存设备安装事宜进行了深度沟通。19日，工作人员赶赴社区，完成智慧自助售气圈存设备的安装。公司及

时高效的服务获得了“甜心姐姐”的称赞。

自疫情爆发以来，苍溪县的防疫形势非常严峻。苍溪港华暂停收费、安检等“面对面”的业务活动，指定专人定期对办公场所、客户中心、自助缴费设备进行消毒，并在3个客户中心外设置咨询服务协助点，引导客户自助缴费。大年初二晚，市场发展部主管李昊铂接到热线中心电话，称客户反映圈存机有问题，他立马赶到客户中心江南店和东城店检查维护圈存设备，并指导前来缴费和圈存提气的客户。之后，在确保个人安全的前提下，他坚持每天对圈存设备进行测试检查，并多次与圈存设备厂家沟通常见问题的处理办法。

为确保特殊时期客户家居生活质量，齐齐哈尔港华通过多方沟通与协调，与中移铁通相关营业厅及各物业公司、社区大力合作，将20台IC卡燃气表圈存机布置在各服务网点，并通过电台、电视台广而告之，方便客户就近圈存。自疫情开始以来，各圈存点每天平均受理IC卡圈存提气业务近500笔，极大地缓解了居民因不能出行给生活带来的影响。对已经发生疫情病例的一类防控小区，公司克服诸多困难，增设专人与专用车辆。这些小区的客户只要拨打电话预约，2台专用移动圈存机及其车辆就会抵达小区门口为其圈存提气。截至3月中旬，公司总计受理特级、一类防控小区移动圈存提气业务2821笔，得到广泛赞誉。



大邑港华提出“分化片区，深入小区，点面全覆盖”的圈存机布局原则，将原有11个圈存点增至30个，全方位覆盖整个县城，客户基本5分钟之内便能到达就近的圈存点。公司组织员工进入各小区张贴VCC网上缴费流程单，并同步在线上进行宣传，从而有效解决了疫情期间排队缴费、人员聚集的问题。

针对IC卡表客户，除已投入使用的19处圈存机外，青岛中即港华还陆续在IC卡表小区物业处免费投放蓝牙充电宝，打通圈存提气最后一公里。同时，对行动不变或已封闭隔离的特殊客户群体，公司提供上门充值服务，全力保障客户安心用气。



创新服务模式 “零接触”办理高效利民


为积极倡议、引导客户网上办理业务，减少因人员流动造成疫情传播风险，港华通过“互联网+”创新服务模式，提高服务质效，让居民客户实现燃气业务的居家办理。

北京北燃港华为保障疫情期间居民日常生活，新增线上服务渠道，通过微信公众号推出“港华帮帮你”服务，让居民足不出户，实现在线缴费、食材购买、圈存点查询、在线问诊。其中，在线问诊为联合“平安好医生”开展的线上24小时防疫义诊，出现咳嗽、发热等症状的居民不用跑医院，随时在线咨询，为其提供权威解答，缓解焦虑。安心厨房及消毒防疫板块，则为客户提供食材、厨具等在线下单、送货上门的服务，方便居家防疫。

春节后，南京市不断升级防控举措。南京港华充分考虑到客户的身体健康和出行安全，推荐和鼓励市民采取网上营业厅自报、微信群自报、电话自报或按客户同期用气量估抄等方式，开展特殊时期的抄表工作，减少客户外出网点办理业务，最大程度降低疫病传播风险。

简阳港华利用现有资源积极完善基础建设，逐步完成从线下缴费向线上支付的模式转换。公司大力推广无接触式服务，与物业公司、超市等协调安装圈存机，解决客户在VCC缴费后圈存提气不便利的困难。此外，公司还与表具厂商、VCC平台进行沟通，完成其系统与蓝牙IC卡的接口对接，让客户足不出户即可圈存提气。

铜山港华VCC覆盖率达到100%，且所有居民客户户内表均使用物联网表，通过预付费模式，有效降低了疫情传播风险，同时保障居民正常用气。为方便客户缴费充值，公司还通过短信、微信等方式引导客户网上充值，切实推行足不出户的业务办理模式。

疫情虽阻隔了人与人的接触，但切不断心与心的沟通。山东济华利用抖音直播为客户提供在线服务，以全新手段打造第二客户中心。一线员工秒变主播，通过在直播间里分享疫情防护小常识，并详细介绍线上办理业务的操作程序及方法，将足不出户的服务送到客户身边。— 

港华燃气
Towngas



防范疫情 从你我做起

戴口罩 不乱跑
勤洗手 常通风



请您留步 检测体温



预防

新型冠状病毒 感染的肺炎 2019-nCoV



众志成城 共渡难关
港华集团防控新型冠状病毒肺炎领导小组

禁止吸烟
No Smoking



港华燃气
Towngas

勤洗手



触摸眼、口、鼻前，打喷嚏咳嗽后，如厕后，戴口罩前
如扶手、门柄、电梯按钮、公共电话后，从外返回家后等
的水和使用肥皂（洗手液）洗手，具体步骤如下：

- 0 润湿了双手
- 1 指尖朝掌心或手心朝手背揉搓
- 3 右手掌在左手背上十指交叉揉搓
然后左右手交换同样动作
- 4 掌心对掌，十指交叉揉搓
- 6 右手掌朝左手背侧旋转揉搓
然后左右手交换同样动作
- 7 右手掌朝左手手掌中部揉搓
然后左右手交换同样动作
- 9 大拇指指尖朝掌心揉搓
- 10 大拇指指尖朝掌心揉搓

众志成城 共渡难关
港华集团防控新型冠状病毒肺炎领导小组

责无旁贷 扛起公用事业战疫旗帜

随着疫情逐渐稳定,企业的复工复产也在有序推进。面对“复工潮”的来临,港华集团出实招、办实事、解难题,以高度的责任感和使命感做好供气服务,全力以赴保障企业、商户和学校顺利复工复产。

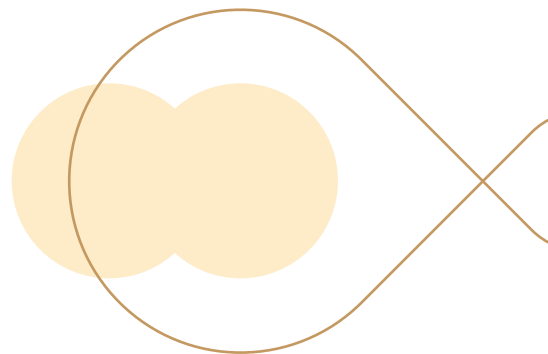
科学调度管理 保障气源供应

为保障疫情期间应急状态下的复工需求,港华积极采购气源、科学调度、加强协调、强化用气管理,同时积极跟进、主动对接各工程建设项目,为企业发展鼓劲打“气”。

2月中旬,南京工业企业阶段性复工、商业用气大幅度增多,南京港华作为南京市规模最大的管道燃气经营企业,积极协调,从全国各地采购气源。为保障复工企业平稳供气,调控指挥中心的员工们24小时不间断坚守岗位,做好天然气气量的供需平衡。针对下游用气情况的变化,中心利用天然气气柜及管存灵活调

度气源。为防止突发事件用气量猛增,储存量达900万立方米的LNG储气站可适时启动应急调配。

苏州工业园区复工复产使用燃气的企业多达数百家,为提升园区企业复工复产的“底气”,苏州港华结合企业复工情况,利用数据模型对用气趋势做好动态分析和研判,保证企业平稳供气。公司唯亭和车坊两座LNG气源站储备应急气源110万立方米,可随时备用。另外,公司主动对接用气量大的客户,了解复工情况及用气需求。





为确保疫情防控期间即墨区燃气平稳供应，青岛中即港华在加强上游气源调度的同时，确保 LNG 应急气源储备，同时与供气区域内燃气采暖客户、工商业客户等企业建立密切沟通机制，做到气量需求预测报量，及时掌握用气情况，合理调度气源供给，全力保障正常用气。针对有报装需求或预复工企业，公司多部门联合网上流程审批、专事专办，并对服务区域内医疗机构、防疫保障企业等重点用气单位开通燃气供应绿色通道。

桐乡市新光明印染有限公司位于桐乡市崇福镇工业园区，项目总投资 1.5 亿元，完工后能够实现各类装饰布、精编布染色约 2 万吨。为配合项目建设进度，桐乡港华在企业落地签约的第一时间就主动上门对接，及时完成设计方案，按计划 2020 年春节后便能通气。但受疫情影响，外来技术人员和相关设备一直未能及时到位，通气也被搁置下来。了解情况后，桐乡港华工作人员多次现场勘探，并与企业负责人反复沟通，最终实现顺利通气，加快了企业复工复产的进程。

面对“复工潮”，威海港华从气源保障、安全运行、降费减负等方面亮出“组合拳”。公司主动出击，与工商业客户保持密切联系，详细了解复工情况，确定保供清单，制定用气计划；提前采购 108 万立方米 LNG 作为应急备用气源储备，并与上游协商可临时申请增量变更，确保稳定供气。同时，公司加强相关设备巡检力度，统一维护保养应急气源站内所有阀门、调压器，对管网及附属设施进行拉网式隐患排查，及时整改巡检发现的警示桩丢失、倒伏、破损、字迹模糊等问题，确保管线安全运行。

为配合吴江法院许可刚松防护科技股份有限公司在非常时期恢复医疗防护物资生产，吴江华衍紧急部署，于 1 月 28 日恢复该企业供水，并实地查看其内部水质、水压情况，保障该企业日产 4 万只口罩的生产线顺利投运。

面对企业复工时间和生产计划不确定、商业餐饮恢复堂食进程受阻等情况，广州港华安排工商服务督导主动对接客户，了解复工时间及用气需求。针对大型重点工商业客户，工商服务督导采用分片包干、电话访问、微信线上咨询、实地走访等方式，每周定时摸排情况，密切跟踪企业复工复产步调，及时按需调整供气方案、保障不间断服务。





强化供用联防 确保安全复工

燃气作为很多企业复工复产的重要能源，安全必须放在第一位。为维护工商业客户的正常生产秩序，港华主动对接，及时排查隐患、整改隐患，保障复工复产后的用气安全。

为切实保障药品市场供应，2月初，中江港华逐一对用气企业的燃气设备进行启动前的维护检查，对燃气调压柜开展复压工作，了解企业生产用气情况，确保中江逢春制药厂、中江三九制药厂、中江粮油副食生产厂顺利恢复生产。公司生产运行部维修组的一线员工奔走在调压站、井口气源点、无人值守站，高频率维护保养相关设备设施并严密监控其运行状况，确保企业正常生产。

随着复工复产脚步加快，保障工商企业的正常用气成为吴江港华工作重点。一方面，公司协调施工力量，抢抓工程进度；另一方面，公司抢在企业复工前做好燃气设备检修、维护，并为客户提供每月不少于1次的免费安检。4月27日，苏州丰亿精密五金科技有限公司董事长刘林清将一面印有“情系企业复工复产 高效复工共克时艰”的锦旗送到吴江港华，对公司在疫情防控期间为企业解决用气难题表示感谢。截至4月底，共有1300多家用气单位顺利复工生产，燃气设施安检通过率达100%。

作为民生保障单位，为推进复工复产有序开展，杭州港华严阵以待。管网运行一线人员全面开展燃气管道巡线、查漏工作，

每人每天巡检约60公里，同时加强医疗机构、防疫物资生产企业等重点区域市政管线的巡检频次。运营中心工作人员与区内各企业负责人一一电话联系，做好企业复工名单登记。对于已复工且能实地服务的企业，工作人员尽快完成了抄收、燃气设备检查维护等相关工作；后续批次复工企业也第一时间跟进，对厂区内的燃气设施进行精细检查；针对有燃气报装需求的企业，公司安排专人对接，并严格按照政府工作要求办理，保证在气源管道、燃气设施均验收合格的情况下，接受用气报装受理至通气不超过4个工作日。



疫情形势向好下的市民用餐问题是头等大事。作为一家餐饮企业，滨海欢乐海饺子馆正在做开业前的积极准备，却发现炉灶打不着火导致无法正常营业。潍坊港华技术人员徐晓东、赵剑、李桂千迅速驱车前往，经过查验，发现炉灶打不着火是因为主路调压器出现故障，造成压力升高，调压器感应到压力变化，保护性切断气源所致。仔细维修调试后，调压器恢复正常运行，三人又对饺子馆的室内燃气设施做了细致的气密性测试，确保安全无泄漏才收拾工具离开。为保障客户复工复产后用气压力正常，潍坊港华在全市展开工商业调压器的巡检工作，在潍坊市及滨海、峡山、昌乐、寒亭区共巡检工业、商业调压站 166 座，调压器 313 台，为客户提供安全稳定的用气保障。



为了让餐饮企业复工复产更有“温度”，徐州港华专门成立了工商客户保供小组，加强对燃气基础设施的巡查和维护，为餐饮用气企业提供供气保障跟进服务。公司 24 小时受理餐饮客户的各类业务，第一时间响应配合，同时细化作业计划、增加人力安排；工作人员 24 小时轮值应对全市工商户的抢维修诉求，保证工商户供气及时、安全、正常。

为了保障复工的商饮单位安全用气，齐齐哈尔港华安检大队 3 组 6 名商服安检员通过 8 天的时间，每天徒步近 10 公里，对本市近 3000 户商饮单位进行了门缝扫漏式的安全检查，并粘贴《商服客户燃气安全用气告知》，电话提醒复工后的安全用气事项，提示开工时从进门到使用燃气的一系列操作规程，为商饮单位复工创造安全的用气环境。

减免费用 不忘惠民初心

作为关乎城市民生的公用事业企业，特殊时期，港华不忘惠民初心，通过减免费用助力企业复工复产。

常州港华在全省率先实行对工商企业用气降价 0.03 元 / 立方米，并对有防疫观察和治疗任务的医院用气降价 0.1 元 / 立方米。2 月 24 日，市发改委出台《关于阶段性降低企业用气用电成本支持企业复工复产的通知》后，公司立即积极部署，又在全省率先执行降价政策，对工商企业用气降价 0.39 元 / 立方米。此政策执行到 3 月底，累计减少企业用气成本超 2000 万元，为企业复工复产出实招。常州金坛港华亦实施以上政策，同时对在疫情期超期缴费的企业免收燃气费用违约金，切实减轻企业负担。

为降低泰州市企业用气成本，泰州港华提前执行非居民用天然气淡季价格。从 2 月 22 日起，非居民用天然气基准价格下调为 2.94 元 / 立方米，对生产防控物资企业，在上述价格基础上每立方米再优惠 0.2 元。对相关医院，从 2 月起，执行居民第一、第二阶梯平均价格。泰州乐金电子冷机有限公司是泰州市的天然气用气大户，冬季平均每个月用气量近 40 万立方米。其工作人员表示，通过燃气价格的下调，预计到 6 月底之前，企业节减费用约 70 万元左右，大大减轻了负担。



特殊时期，池州港华积极响应政府号召，通过实行一系列惠企措施助力复工复产。公司自2月起，3个月内下调中小微企业工业气费10%。池州伟宏铝业有限公司副总经理陈维明对此表示感谢：“我们炼出一吨铝需要90立方米天然气，每天产量80吨，减免的燃气费用大概2000多元，这个数字很可观。”此外，公司还对经申请并经主管部门批准的困难中小微企业实施“欠费不停供”措施，允许这些企业在疫情结束后3个月内补交气费，主动为有困难的企业分担压力。

拥有世界自然与文化双遗产的黄山市，在此次疫情中旅游产业受到较大冲击。黄山港华积极响应政府相关文件要求，让惠于企，将中小微企业、文旅企业的气价在备案价的基础上临时下调10%（2020年2月、3月、4月），其

中文旅企业疫情结束后3个月内下调5%。同时，公司全力配合政府部门做好工商企业复工前的燃气安全检查工作，对燃气管道有无泄漏、是否存在两气混用、胶管是否老化、报警器及燃气具运行状况等进行重点摸排，消除隐患。

疫情给企业发展带来不小的冲击，对此，兴义港华制定了一系列相关惠企减负措施，阶段性降低兴义市非居民用管道天然气销售价格。

为切实减轻企业成本压力，在疫情防控期间，兴义港华还对中小企业用气实行“欠费不停供”措施，对在疫情结束后2个月内企业补缴缓缴的各项费用免收滞纳金，并为有自有管道、设备的工商业客户提供免费上门检修服务，大大增强了企业复工复产的信心。



把好校园关 守护安心入学

随着疫情日趋稳定，各大学校开学复课，为营造安全的校园环境，港华对各中小学积极开展安全专项检查，切实保障学校燃气、供水设施设备安全运行。

3月16日，西安市车辆中学校长一行手握锦旗来到西安秦华，感谢公司第一时间为其进行点火通气，为学校复课后师生就餐提供保障。“疫情无情，秦华有真情，有心用心，秦华更暖心”，简短的18个字代表着西安市车辆中学诚挚的谢意。

为保障复课后的师生安全，威远港华于开学前夕对全县中小学学校开展了燃气安全专项检查，内容包括管道气密性实验、立管检查、阀门检查、连接管检查、燃气表检查、燃气具检查以及报警器检查，并对检查中存在的问题进行现场整改。在进行燃气安全专项检查的同时，公司也对厨房和锅炉房工作人员进行了安全用气知识宣传和应急处置措施讲解。

放假期间，校园用水量大幅度减少，存在较多不流通水，水质安全有隐患。3月26日，吴江华衍检测采样员先后来到苏州市实验小学教育集团吴江明珠校区、震泽中学进行自来水取样，对浊度、色度、臭和味、耗氧量、细菌指标等项目进行免费检测，并放出管道中的不流通水，保障复学后的龙头水水质安全。


4月1日，资阳市高三学子返校复学，沉寂了两个月的学校食堂重现“烟火气”。当天，资阳港华对资阳中学、资阳一中和绵阳中学资阳育才学校进行了燃气安全专项检查。

上午8点半，公司安检员进入资阳中学后厨，对调压器、燃气表及每个灶台下方的软管接口逐一检测。之后，安检员教授厨房工作人员燃气安全知识和应急处置措施，并提醒管理人员严格落实各项安全防范举措、定期检查燃气设备，切实保障学校用气安全。

自4月14日起，泰安泰山港华对市内初中、高中及各大院校开展燃气设施拉网式专项安全检查。公司积极跟进各院校开学复课公示时间，逐个对接，电话预约。工作人员严格按照操作规程对燃气灶具、管道、热水炉等一一进行排查，对弯头、软管、燃气阀门等逐项检查测漏，发现隐患及时处理。此外，公司根据各院校所在地区，对抢险人员分区划片包干，设立专人负责对应学校，建立紧急联系名单，确保一旦发生应急事件，可第一时间上门解决，筑牢校园燃气安全防线。

4月15日，济南市宣告史上“最长”寒假即将陆续结束，首批开学的4.6万余名高三年级学生和1.1万名教师准备正式回归校园。闻讯，山东济华立即对济南三中、山东省实验中学西校及山东省科技大学食堂开展燃气专项安全检查。安检人员对燃气计量器、报警器及其他燃气设备进行了细致的检查，针对封闭管线、阀门缺柄、点火器胶管老化等问题下达了隐患通知书并现场整改，确保安全复课。学校后勤领导一再表示，此次山东济华安全检查及时到位，为开学复课工作撑起了一把安全“保护伞”。



4月20日起，广州港华对供气范围内中学开展管道燃气专项安全检查和用气安全指导，为首批返校的高三、初三学子营造放心的学习环境。工作人员进入学校食堂和宿舍热水房，细致检查燃气管道气密性、燃气阀门可否灵活开关、燃气设施运行状态等，发现寒假叠加疫情防控，食堂长时间切断气源、厨房区域停电等情况，易造成IC卡燃气表缺电、燃气报警装置自动切断气源等问题，工作人员立刻进行了处理，保障学校正常用气。下一步，公司将继续为供气区域内的幼儿园、小学及其他院校开展燃气安全专项检查，为学生陆续返校保驾护航。— 



为爱逆行
同心战“疫”

为爱启航 做温暖与光亮的守护者

江南无所有，聊赠一枝春。举国同袍时，天下人相濡以沫。疫情面前，心怀信念的港华人丝毫不退缩，主动奔赴战“疫”一线助力防疫，积极为抗疫地区汇聚爱心暖流。这些举动，汇成了黯淡中的光亮，如同钻石般熠熠生辉。

志愿服务 温暖力量

在这场没有硝烟的“战疫”中，集团积极落实政府防控要求，担起坚守家园的责任。港华人纷纷接力，根据企业的疫情防控指导，下沉到社区一线，加强社区防控力量。这群守护者们用自己的实际行动为各地“战疫”阴霾带去了更多的温暖和力量。

2月5日，山东济华成立“蓝帽子”志愿服务突击队，支援章丘双山街道社区。36名“蓝帽子”志愿者，61个日日夜夜，齐心与社区夯实疫情防控。大家严格做好人员信息登记上报、出入车辆防疫检查、重点人群管控、社区环境消毒；指导复工企业成立防疫工作小组、制定防疫工作方案，每天按照防疫工作要求对企业进行督察；针对口罩及消杀物品紧张的情况，每天统计，当天上报协调，用坚守为春日里的温暖和煦助力。4月22日，龙泉国际党群服务中心为山东济华“蓝帽子”们送来锦旗，表达对公司的感谢。





2月8日，资阳再次确诊一名新冠肺炎患者，疫情来势汹汹，容不得半点耽误。资阳港华立刻响应双峰社区号召，按照“本地化、社区化、组织化、安全第一”的原则，组织员工参与社区防疫工作。对于防控检查，一开始很多居民觉得繁琐，不能理解。“居住在家属院的老年人居多，他们习惯每天出门溜达，聚在一起聊天。”来自资阳港华的志愿者梁红英说，“我看到要外出的老人就上前劝说，一遍两遍三遍，直到他们戴上口罩，也不扎堆了。”像梁红英一样，公司的众多志愿者们每天下班后19点至21点，站在帝景名苑、鸿福花园、观领一品、银杏小区、教育小区等10个小区的门口，协助开展防疫宣传、病毒消杀、体温测量、

信息登记、物资派发等工作。

威远港华组织党员职工赴疫情防控一线，在人民路小湾小区，魏家9、10社，人民路331号三个点开展值守。相关人员从早上6点到凌晨1点不间断在岗，认真做好宣传、登记、劝导、测体温等工作。3月11日，威远县严陵镇建业社区党委书记张进一行为威远港华送来一面写有“同心同德抗疫情 凝心聚力保平安”字样的锦旗，向公司表示感谢。同时，中共威远县委非公有制经济组织和社会组织工作委员会授予威远港华党支部“先进集体”称号。截至3月11日，公司累计参加社区巡查626人次、入户排查391户、劝阻人员411人、发放宣传资料683份、

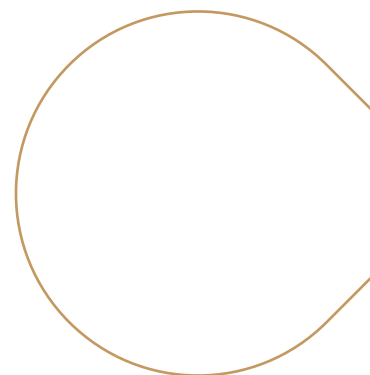
登记人员 37848 人，登记进出车辆 4057 辆，助力社区联防联控工作取得良好的效果。

在广州，一群群身穿红马甲、手戴红袖章、手持额温枪和宣传资料的志愿者，驻点值守在村口或社区，他们当中很多人来自广州港华。“哪里有需要，我先上！”广州港华全体党员心系群众，身体力行，积极发挥先锋模范作用。他们向过往群众宣传疫情防控知识、指引居民申报健康状况、为社区（村）出入人员测量体温，全力守护人民群众的身体健康和生命安全。

寒冷的冬季里，用自己的热心举动温暖人心的还有来自桐乡港华的安检员刘昌、沈晓峰。得知社区需要义工志愿者时，他们第一时间主动请缨。两人坚持每天为社区消毒、为来访人员量体温、挨家挨户上门登记排查、发放防疫物资。疫情期间，桐乡港华共有 8 名员工投入防疫一线，发扬不畏艰险甘于奉献的精神，为抗击疫情贡献自己的一份力量。

与协助社区防疫不同的是，苏州港华的志愿者们用自己的力量全力守护医护人员的家庭。2月11日，苏州附属大学儿童医院 12 名支援湖北的医护人员出征黄石。苏州港华在短时间内组建了一支由 16 名员工组成的后方支援队，关注出征人员家属的生活需求，为 12 个家庭每周 3 次定期配送新鲜的蔬菜、鸡蛋、水果等，帮助奋战在抗疫一线的医护人员解除后顾之忧。





2月中旬，正值疫情防控的关键时期，山城本溪却迎来了一场十年不遇的大雪。眼见南地和平社区的值班人员愈发辛苦，本溪港华安全员洪光宇提议给仍在风雪中坚守岗位的员工送去热水、热茶、咖啡。他和同事们立即行动起来，烧好开水，提着暖瓶，带着一次性水杯、茶叶还有咖啡，一次次往返卡点送到社区值班人员手中。对方十分感动，不住地表示感谢。

受疫情影响，本该丰收的菜农眼睁睁看着菜地由“开门红”变成了“倒春寒”。了解到6名从江西来新都的大棚蔬菜种植户正处于居家隔离期，大棚内蔬菜无人采收的情况后，成都新都

港华于3月5日召集义工队开展暖心收菜活动。义工队共收割蔬菜420斤，并利用线上、线下渠道义卖蔬菜360斤，及时解决了菜农的燃眉之急。

简阳港华在切实履行内部防控职责的同时心系帮扶村。公司通过电话、短信等方式联络对口帮扶贫困户，及时了解其出行、与外来人员接触情况，关心其身体健康、日常生活状况，宣传疫情防控知识，叮嘱村民不外出、不聚会、勤洗手、出门戴口罩，做好个人和家庭防护。疫情之下不忘对帮扶对象的关心和体贴，更显大爱真情。



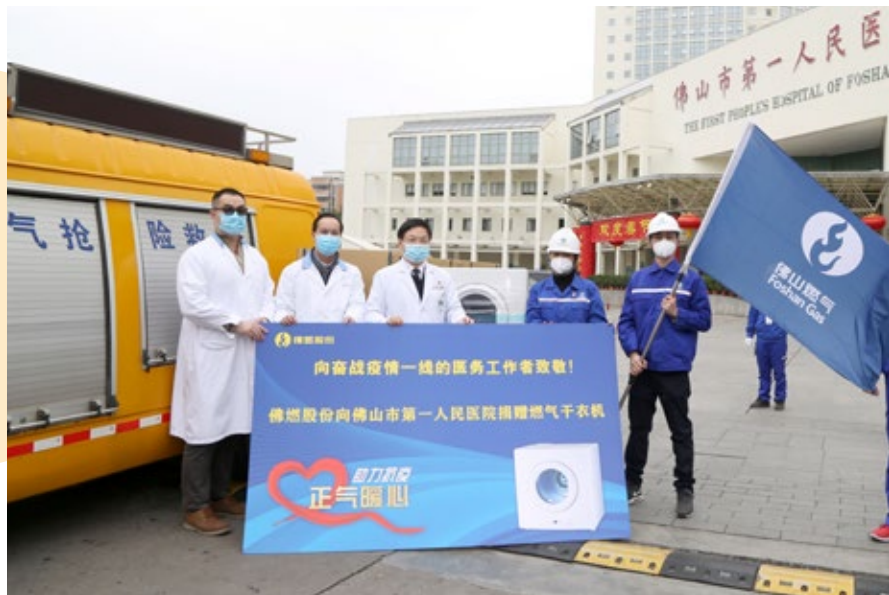
传递爱心 凝聚希望

万千沙粒汇聚成金。积极投入志愿服务的同时，集团不少企业结合当地抗疫需要，提供力所能及的帮助。这些善举和致敬，是我们患难与共的心意所在。

获悉平昌县人民医院是收治新冠肺炎确诊患者的定点医院，但原有条件无法满足医护人员的清洁需求，急需安装天然气和生活热水设备后，平昌港华立即捐赠 13 台热水器，并紧急抽调设计、施工人员，成立专门的施工队伍连续作业，终于在春节期间全面完成管道施工、热水器安装，确保医生与病人用上温暖、舒适的热水，受到人民医院全体医护人员一致好评。

苏州清源华衍、中新环技、华衍环境发起“手足情义捐款倡议”活动，公司员工及各合作单位积极响应，募集善款逾 10 万元，悉数捐给苏州工业园区慈善总会“最美逆行者”专项慰问基金，用于慰问苏州支援湖北省防控新冠肺炎疫情医疗队员。此外，公司在保证水厂生产原料充足的前提下，将富余存量的次氯酸钠原液有计划地向园区社区和单位免费供应，补充防疫一线的消毒液需求缺口，累计送出次氯酸钠原液 750 公升。



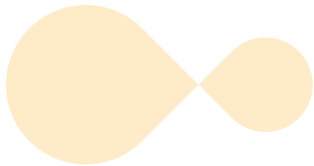


2月初的广东，天气阴冷潮湿。考虑到坚守一线的医护人员非常辛苦，潮湿天气容易滋生细菌。佛燃能源、顺德港华先后向佛山市第一人民医院、南方医科大学顺德医院、广东同江医院捐赠港华紫荆燃气干衣宝共计 24 台，并配套安装燃气管道工程，以此缓解医护人员洗涤烘干衣物的压力。

宜兴港华向宜兴市慈善会捐出 50 万元及 1 万只口罩，专款用于防疫物资采购，为抗击疫情助力。此外，公司向客户中建材（宜兴）新能源有限公司无偿支援口罩 2500 个，助其做好防疫防控工作。

常州金坛港华向金坛区慈善总会捐款 30 万元，助力疫情防治工作。公司总经理杨金才还带队走进西门社区，慰问抗疫一线的警务、医务人员和社区工作者们，捐赠方便面、八宝粥、饼干等物资 150 箱。





另一方面，为了向援鄂抗疫人员的“逆行”壮举致敬，各地港华企业纷纷行动起来。

池州港华决定为池州市的援鄂人员家庭免除2020年2月至12月全部燃气费用，以表达公司的崇高敬意。此次减免气费的对象主要是支援湖北的医护人员以及池州市其他职能部门参与援鄂工作的人员，符合条件的共计38人，预计减免燃气费用近4万元。

铜陵港华对31名居住在铜陵本地的援鄂抗疫医护人员减免家庭燃气费，对4名居住外地的援鄂抗疫医护人员每人赠送价值500元的港华紫荆产品购物券，总价值约2万元。此外，公司还陆续为对口帮扶的建设村捐赠资金11800元，捐赠口罩、额温枪、帐篷等各类防控物资和慰问品，助力其防控疫情。得知铜陵市无偿献血人数受疫情影响而骤减，公司立即发出倡议，37名符合献血要求的员工在工作人员引导下分时段、分批次完成献血，累计献血量达12300毫升。

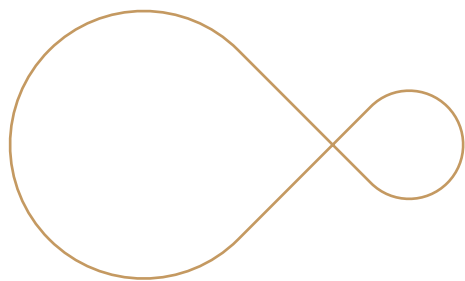
韶关港华有感于11名韶关市支援湖北医疗队队员的无私奉献精神，为他们每人预存800元燃气费，用实际行动向“白衣战士”致敬。

铁岭港华参加开原市住房和城乡建设局组织召开的“城建系统企业与援鄂医疗队家属座谈会”，向开原援助湖北的5名医务人员，每人捐赠1000元燃气补助金，以此向他们舍小家顾大家、不惧危险、奔赴一线的无私奉献精神致以崇高敬意。

西安秦华发起“助力抗疫，守护万家安全”公益服务行动，为医护人员家庭进行燃气表免费更换、上门售气、安全检查等一条龙用气安全保障。目前，公司共走进7个医院家属区更换燃气表逾2300块。



在第 109 个国际护士节如期而至时，阜新港华副总经理兼工会主席王福庆带队前往华润辽健集团阜新矿总医院、平安医院，为凯旋而归的 39 名援鄂医护人员每人赠送一台燃气灶具，致以节日的慰问。医护人员对阜新港华的善举表示感谢，并分享了他们奋战一线的感人故事。



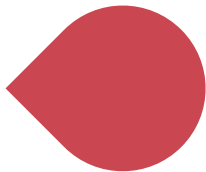
宁阳港华向 3 名援鄂医护人员赠送港华紫荆燃气具以示敬意，并叮嘱他们在百忙之中不要忘记安全用气。

吴江华衍、江苏华衍纯净水向江苏盛泽医院、苏州九院的援鄂医护人员赠送全年家庭饮用水套餐，给予他们生活上的支持。此外，公司向常台高速吴江收费站防疫一线捐赠瓶装水、盒装水各 100 箱，并相继向医院、红十字会、疫情防控点、社区等捐赠水和物资。

还有的企业将温暖藏在日复一日的守护里。

丹阳港华北环路客户中心作为丹阳市的“爱心驿站”示范点，在疫情期间增添了公用免洗洗手液、酒精等防疫物资，为户外劳动者提供防控帮助。3 月 5 日，丹阳市总工会领导一行在此与港华工作人员将爱心防疫物资发放到环卫工人、出租车司机、快递员、交警等各行各业的户外劳动者手中。

威海港华开展“包饺子、送温暖”活动。和面、剁馅、擀皮、捏饺，烧水、下锅、装盒，公司志愿者齐上阵，并化身“外卖员”赶在午饭时间将一盒盒热气腾腾的饺子送到望海社区的工作人员手中，表达对社区一线人员的感恩与关爱。

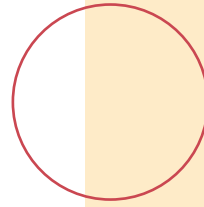




湖州港华附近的防疫卡点，每天都有3位志愿者坚守。了解到他们中午吃饭没有保障后，公司随即组织义工，每日给值勤的“红马甲”送去爱心午餐，并表示“只要卡点不解除，爱心午餐就不停。”


获悉广州市血液库存告急，广州港华主动联系血液中心，向全体员工发出号召，呼吁身体健康、符合献血条件的员工参与无偿献血。3月20日，献血活动采用预报名、分批次、不集中的方式开展，以此保障人员安全。当天，公司35名员工献血成功，献血量达9600毫升。

受疫情影响，献血人数减少，阜新市中心血站血液库存持续降低，临床血液供应紧张。4月21日，阜新新邱港华、阜新大力燃气的义工前往阜新市中心血站进行无偿献血，传递温暖的力量。



此外，本溪港华、吉林港华、山东济华、泰安泰山港华、肥城港华、秦皇岛港华、潍坊港华、威海港华、杭州港华、徐州港华、铜山港华、大丰港华、芜湖港华、简阳港华、中江港华、成都新都港华、苍溪港华、威远港华、大邑港华、彭山港华、汨罗港华也结合当地实际情况和防疫需求，先后向医院、红十字会或慈善机构、公安社区大队、疫情防控点、社区、驻村点等捐赠抗疫资金或防疫、生活物资，为抗击疫情、改善一线人员工作条件增添助力。



员工的个人善举同样令人感动，他们用各种方式驰援抗疫前线，向社会展现了港华人的责任和担当。在山东济华，热爱书法的郭克军用毛笔传递爱心，创作6幅原创书法作品捐给山东省书画学会进行义卖，向战斗在一线的医护人员、工作人员、志愿者致以崇高的敬意；张岩先后两次以个人名义分别向湖北黄冈中心医院、武汉金银潭医院共计捐款3000元。池州港华桂梁在疫情期间仍坚持献血，并将自己获得的1000元“先进个人”奖金捐给池州市慈善协会。常州港华马俊逸除了参加公司发起的“疫情当前，港华有爱”无偿献血活动，还将自己购买的1000只医用口罩、5箱84消毒液全部捐赠给常州红十字会。沈阳港华张微于过年期间得悉红十字会急需2名有文字功底、能够熟练操作办公室软件的志愿者，便义不容辞地报名参加，此后她又参加了辽中区红十字会开展的“抗击疫情，清洁辽中”慰问盲人按摩院和残疾人个体户走访活动，与其他志愿者们一起为盲人按摩院进行卫生清洁，并送上慰问金，缓解其生活压力。— 

港华集团及旗下企业共计捐赠：

现金及物资等值金额逾220万元

口罩逾7.2万个

手套逾2.6万双

护目镜约3400个

防护服逾2000套

次氯酸钠原液750公升

酒精、消毒液等消毒物资逾500桶

方便面、水等食品物资560箱

燃气热水器、燃气干衣宝共79台

为援鄂医疗人员免费更换燃气表逾2300个

及减免气费逾6.8万元



每一天的坚守都有价值
莹莹之火终将汇成明日之光



没有人生来就是英雄 但总有人用平凡成就伟大

灾难面前，更折射出人性的光辉。在这场没有硝烟的战“疫”中，港华人没有小我，心怀大众。致敬每一位奋战在一线的港华人！有他们，城市的温暖气息一直在。

风暴中心的凡人英雄

疫情之下，如果你问我，电影里的超级英雄为何不在？我看到，在战“疫”中心的武汉，有这样一群身着蓝色工服的人挺身而出，无畏逆行。他们是保供武汉市金银潭医院（以下简称“金银潭医院”）的巡线员，是帮助群众流动圈存、拎稳“菜篮子”的抄表员，是为居民排队买药的志愿者……他们都是看似普通的平凡人，也是疫情之下守护这座可爱城市的凡人英雄。



“我不能当逃兵 这里就是我的阵地”

一张折叠床，简单的被褥，四周是摆满配件的货架，在常青花园学府南路的武汉市天然气汉口管线所常青管理站内，一间材料物资库房成了巡线员郑辉的“家”。为保障金银潭医院供暖和食堂安全稳定供气，郑辉除夕夜和家人商量后，大年初一开始就住在了管理站，以站为家守好他的“责任田”。

在抗击新冠肺炎疫情的非常时期，金银潭医院是这场没有硝烟的战争的主要阵地。不停运转的医院每日用量大，除了医护人员食堂的用气供应，还有锅炉房为医院供暖。保证医院供气通畅无差错，全力支持医务人员抢救病人，是常青管理站的责任和重要使命。



当时，站长李波想找一位经验丰富的巡线员，首先想到了郑辉，但是郑辉家在洪山区，离管理站约 35 公里，加上公共交通停运，上下班出行不便。郑辉却主动请缨：“这块区域是我每天巡查的范围，医院周边的燃气设施没人比我更熟悉。出行不便我可以住在站里，还能全天 24 小时待命，有紧急情况随时上。”

郑辉坚定的信念打动了李波。第二天一早，带上换洗衣服



和洗漱用品，站里同事载郑辉驱车赶往“前线阵地”。除了对金银潭医院周围管网加大巡查次数和力度，与医院后勤工作人员保持联系，郑辉每天还要巡线六七十公里，对井室、凝水缸、调压箱等仔细检查，按规定对管网的运行情况进行巡视，保证管网安全运行和辖区内 18 万多户居民安全用气。“跟那么多医护人员比起来，这算不了什么。在这特殊的时期，我不能当逃兵，我要守好自己的阵地。”郑辉说。

“我们在外面跑 居民才能安心待在家”

3月1日上午10时许，武昌区岳家嘴社区，一辆黄色工程车缓缓驶来。武汉市天然气抄收员万莉莉走下车，戴着口罩、护目镜和手套，手里拿着一台崭新的圈存机，走向社区办公室。“一共就两个键有用，一个是开关键，一个是确认键，客户拿到卡后，芯片朝上插进去，等待读取，再按确认……”万莉莉熟练地讲解，办好签收手续，重新上车。来到附近的天梨花园小区门口，物业把提前收上来的IC卡交给万莉莉，一一圈存。“我们在外面跑，居民才能安心待在家。”万莉莉说。

这是万莉莉数十天以来在社区进行流动圈存的场景之一。她和另外2名同事负责公司武昌辖区255台圈存机的维护工作，平日里便少不了在各个社区间来回穿梭。1月23日，全市动员

抗击疫情，为了配合隔离病毒工作的开展，确保居民正常用气，她一直坚守工作岗位并与司机刘兵组成流动服务队，联系社区将居民燃气IC卡统一收集圈存。疫情开始之后，万莉莉便将手机号公布在网上，24小时开机。一天从早忙到晚，她要接听拨打四五十个电话，跑八九个小区，服务上百家住户，至今已有数千户居民得到帮助。

此外，万莉莉还主动帮助社区解决居民的燃气业务诉求。家住武昌首义名居的80岁老人崔爹爹因为不会使用网络缴费，体质较弱也不敢出门，家里的天然气眼看就要用尽，非常着急。万莉莉得知后立即通过电话联系老人远在外地的女儿，协助她办理网上缴费，并赶赴社区取得老人的IC卡进行圈存。



“这次无论如何 一定要让我上”

武昌纺器社区馨都雅园小区，一名身穿蓝色工服、背着工具包的志愿者正仔细进行居民身体健康排查工作。随着防控工作进一步开展，接到上级通知，小区必须在3天内完成“四类人员”排查，并协助体温检测、社区消毒、防疫知识宣传等事项。

“这次无论如何，一定要让我上！”20天前，邹杰坚定地向上级申请社区志愿者名额。年近50的她是武汉市天然气的一名抄表员，为了做好排查工作，她和同伴一层层、一户户敲门探访，用最快的处理速度、最高的完成率，结束两栋36层楼共计350户居民的排查任务。此外，她还帮助居民购买生活用品和药物，被大家亲切地称为“邹师傅”。

晚上，邹杰也没闲着。面对大量的用气需求，她主动承担起流动圈存工作。王女士居住的小区没有燃气圈存机，以往都是去隔壁小区圈存，小区封闭后，气量快用完的她看到邹杰在小区群里发出可以为居民办理流动圈存的信息，于是发出求助。此时，邹杰正在下班回家的路上，没有半点犹豫，她即刻掉头来到王女士小区帮助她办理圈存，王女士激动地在武汉城市留言板上感谢邹杰，赞扬“疫情无情，天然气有爱”。



“作为一名党员 这都是应该做的”

“胡师傅，我家里人想喝藕汤，托您买3斤汤藕、2斤排骨。”“义梅姐，我家今天需要2斤萝卜、2斤五花肉、10斤面粉……”每天清晨，武汉市天然气抄表员胡义梅都会拿起手机统计群聊里的居民买菜诉求。

疫情开始后，她了解到水仙里小区、玫瑰东苑小区许多居民买菜不便，心中忧虑，便自告奋勇地组织起了买菜队伍，统一采购。2月21日，水仙里小区取菜点，现场按照序号摆放着



五花八门的各种蔬菜，居民保持间隔、有序领取所采购的蔬菜。“水仙里买菜群300户、玫瑰东苑买菜群200户，这500户人今天买菜的排序快到100号了呢！”胡义梅说。统计好买菜清单后，她联系送菜师傅送到指定地点，居民按号码分批下楼拿菜，有未到的居民她便电话通知取菜。

身子单薄的她有时也会扛着十几斤蔬菜回到自己居住的小区，“我邻居汪爹爹和一些老人不会网上支付，我给他们买好了送过去，他们年纪大身子弱，最好不出门。”胡义梅的义举并非偶然，作为一名从业23年的燃气工作者，水仙里和玫瑰东苑是她负责的辖区之一，长期的入户工作，居民们早已把她当成了好朋友，爹爹婆婆们遇到困难第一个想起的就是她，而她也总是不负所望。

一天中午，胡义梅收到信息，小区居民吕萍女士的丈夫运回一车红薯，希望通过她的买菜群捐赠给老年人。刚到家准备做午饭的胡义梅再次赶到现场进行协调，保障物资有序分发，避免人群聚集。目前，她每天依然义务帮助两小区500余户居民买菜，“作为一名党员，这都是应该做的。”



“来社区就是来做事的”

“吴师傅,和我一起去送菜吧,7楼。”“我这边也有一户要送,等您回来啊,吴师傅!”我刚到社区支援时,汉口抄收中心助理主任吴振明师傅已经来了近一周,很多社区网格员有事都找他。忙碌的社区里,总能听到“吴师傅”,总能看到吴师傅。志愿者们戴着口罩和帽子,看不清样貌,我一度怀疑搬物资爬楼从不喊累的吴师傅和我一般大,也就30来岁。直到有天见他歇息时摘下帽子,稀疏的白发瞬时抓住我的眼睛,原来他已经56了。

吴师傅做事从不挑。从整理居民健康表格,接打社区群众电话,到挨家挨户爬楼大排查,搬运物资、送菜,任务来了,他都是回答一个“好”字后,就风风火火开始干。“来社区就是来做事的。”执行力强,不怕苦,不喊累,吴师傅成了社区网格员“抢着要”的志愿者。

吴师傅有活抢着干。一天临近中午,他刚爬楼排查完4个单元,正准备吃饭。这时,一辆公交车满载着爱心菜来了,他当即放下盒饭,忙活一个小时,协助将300份爱心菜搬运到社区。给居民送团购物资时,每一份都很重,老小区没有电梯,我们送完一户都会休息好一会儿,只有吴师傅二话不说,一户接一户送。听到我们连连发出“佩服”声,他自豪地说:“我身体硬朗得很!”

吴师傅从来“闲不住”。没有任务的时候,他就社区办公点前面站着,只要一有居民过来,他就上前询问有什么需要帮助,能做的就去做,做不到的就去问。偶尔会有情绪激动的居民,吴师傅也想尽办法安抚,“居民有困难才来,在家隔离久了,有不满是能理解的。”用他的话说,让居民“顺口气”就好。有他

在门口先“顺一顺”,后面的工作也就顺起来。

吴师傅不仅主动请缨到社区当志愿者,还多次以家庭名义捐款。他的女儿是一位医护工作者,在抗击疫情最前线。他说女儿是他的骄傲,他们每天互相打气,一起打赢这场阻击战。





是夫妻也是战友

“爸爸这几天怎么老不和我说话？”距离孩子发出这样的疑问又过去了1周。2月5日，汉口抄收中心工作人员谭勇已经10天没有抱过孩子，每天早出晚归，回家后就洗澡，然后将自己关在房间里。“最开始还以为是他自己做错了事，我故意不理他。”谭勇说。

汉口抄收中心承担着汉口片区114万天然气客户的服务工作。1月下旬，公司客户中心仍坚持营业为市民提供服务，但公共交通停运，该中心成立了应急小组，解决员工上下班和客户急需解决的问题，谭勇第一个报名。一直把“我身体好，没事”这句话挂嘴边的他成了司机，每天跑100多公里路，接送同事以及保安、保洁人员上下班，运送防护物资。汉口区域大，营业点分布广，每天早上趁孩子还在熟睡，谭勇6点就出门了，陆续将同事送达工作地点。随后，他又马不停蹄地把消毒液、酒精、防护用品等陆续送到各个营业网点。为了减少接触，他每天在车上吃饭。

忙完一天，已是晚上8点多。为了避免把病毒带回家，谭勇每天到家第一件事，就是在门外用酒精把自己喷洒一遍，消毒以后再去洗澡，然后进入一个单独的房间，将自己和家人隔离起来。“心中也会有所担心、有所顾忌。但是有困难，不能因此退缩，更要积极应对。”谭勇的妻子郑彦雯说。夫妻二人是“双职工”，客户中心还未暂停营业时，郑彦雯也坚守岗位不下线。


根据疫情防控工作要求，1月31日起公司所有对外服务营业网点暂停。为保障服务不停，郑彦雯主动申请在家线上办公，每天时刻关注手机信息，转办各类工单，及时处理居民用气需求。同时，郑彦雯在小区业主群里表明身份，指导小区居民通过微信、支付宝办理燃气业务。

“买药小队”半天 为居民买 60 多种药

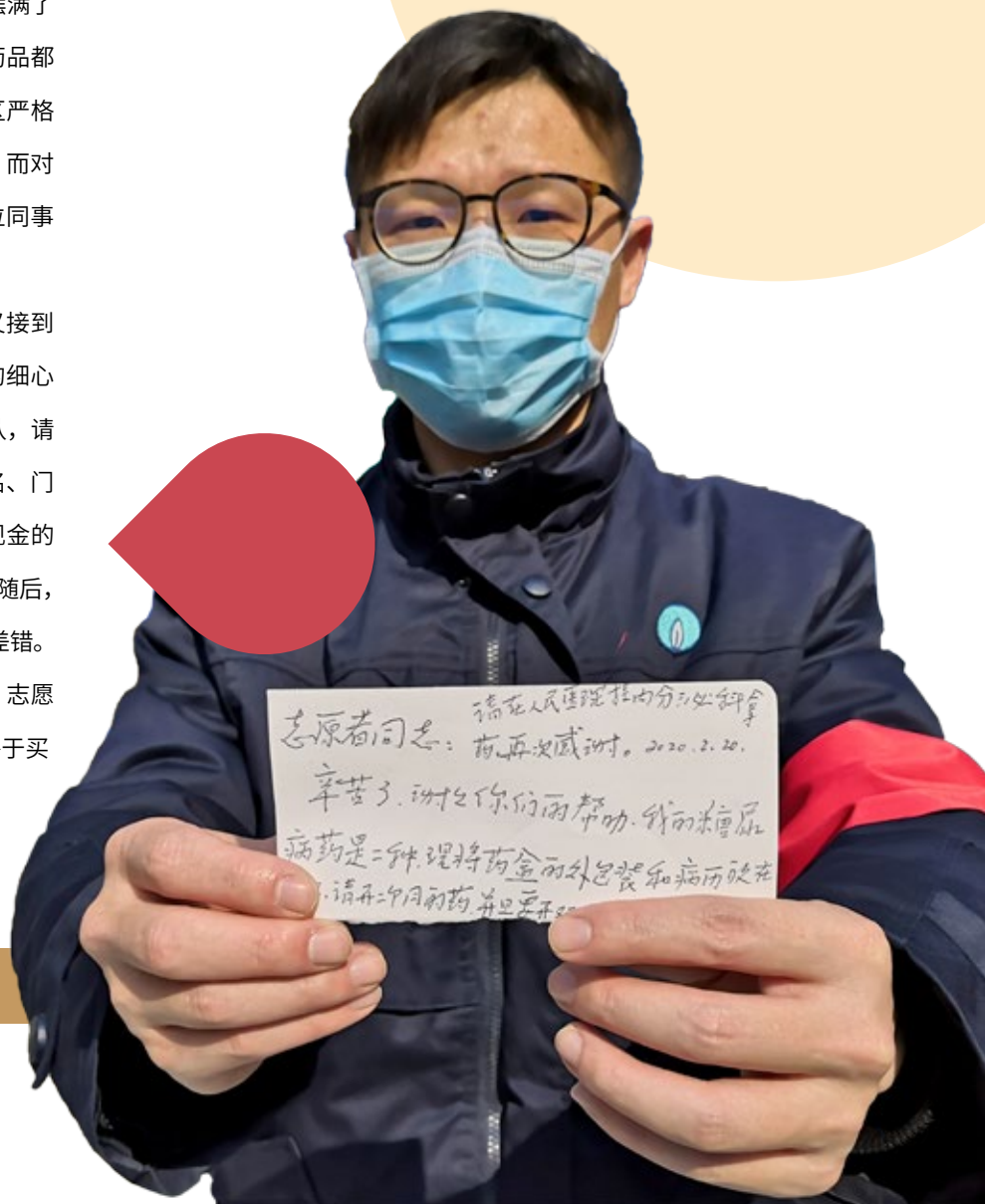
2月20日，在武昌二桥社区徐东小区户外空桌上，摆满了一袋袋药品，武汉市天然气志愿者刘晨和同事为每一袋药品都编了号，里面还有每户详细门牌号、电话和联系人。小区严格封控后，为居民买菜买药成了志愿者们的主要工作之一，而对不少居民来说，药的需求更为迫切。为此，刘晨拉上3位同事组成“买药小队”。

此前，刘晨为几位居民零散买过药，有时跑完一次又接到新的需求，时间大多花在路上和排队上。在社区网格员的细心收集下，20日上午，刘晨和同事祝万鹏逐一电话沟通确认，请居民将药品需求及数量写下放在塑料袋里，同时提供姓名、门牌号、电话，电子支付的用微信或支付宝转账，喜欢用现金的则预估金额，要用医保卡的告知密码，一并放在袋子里。随后，志愿者余优和王飞统计整理所有信息，并进行复核确保无差错。

由于药品种类多，有位女士一个人就登记了7种药，志愿者跑了5家药店只买到6种。经过2个小时辗转购买，终于买到60多种药，超过200多盒，只剩5种药没买到。居民拿到所需的药，看到零钱一分不少，对志愿者连声感谢。至今，“买药小队”已为居民购买超过2000盒“救命药”。

什么是英雄？疫情之下，我们对这个词有了新的思考与理解。这些可爱的蓝衣战士，只是你我身边普通一员，却像黑夜中的烛火，给人温暖与光亮。 — 

(武汉市天然气 苏守明 刘昊)





蓝焰在春天绽放

春节，本就是燃气战线最为忙碌的时候，疫情来临，保供任务更加艰巨。但就在这形势严峻的危难时刻，对客户的深深牵挂成为港华人直面疫情的力量之源，一抹抹“港华蓝”义无反顾地出现在一线、出现在群众身边。



“心里装着事 就忙忘记了”

蒋景安是安庆港华工商运行组主任，全市疫情防控阻击战打响以来，他和同事们主动放弃轮休，集体请缨，多次深入安庆市立医院北院区和疫情防控指定宾馆等战“疫”前线，做好燃气设施安全检查和维修，及时了解并满足相关用气需求，以最细致、高效的服务全天候保障这些防疫关键节点的稳定用气，为医疗人员安心工作保驾护航。



前几日，安庆突逢强降温和雨雪天气，呼啸的狂风和空中开始飘起的雪粒，让正在参加社区防控志愿工作的蒋景安忧心忡忡。当天傍晚志愿者换班后，顾不上在风雪中站立一天的疲惫，他立即联系同事急匆匆地奔赴各疫情防控相关单位和城区重要工业企业，再次检查维护户外调压柜等燃气设施，并做好防冻措施。因为这些单位分散于全市各个角落，他们忙到很晚才回家，问他不冷不饿吗？他憨憨地笑了：“心里装着事，就忙忘记了。”

“你们安全了 大家出行也安心些”

查君祖是港华路 CNG 站的一名加气工，有着一副热心肠的他平日里没少干“损己利人”的“傻事”。一天早上，刚为车辆加好气的小查被旁边的喧哗声吸引过去，原来某辆出租车上的司机和乘客都没有佩戴口罩。周围的人们纷纷议论起来，加气站车多人密，不戴口罩对自己和他人的风险都很高。“口罩都卖光了，我刚刚陪这位乘客转了好几个药房……”出租车司机有些无奈。“我这有，快带上。”查君祖急匆匆地跑回休息室，又急匆匆地小跑回来，将自己前几天在药房购买的 N95 口罩匀了几个给这位司机和乘客。

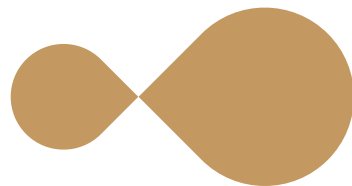
当司机和乘客再三道谢，打算用时价买下口罩时，查君祖拒绝了：“我就 10 块钱买的……”“你傻啊，现在 30 块都不一定买得到了。”有人提醒他。但查君祖满不在乎地说：“没事，下了班我再多跑几家药房。你们出租车司机天天遇到的人多，你们安全了，大家出行也安心些。”

特殊的社区服务

2月，碧桂园一号公园等社区因为防控需要陆续实施全封闭管理举措，公司客户中心和维修安检部的蓝焰义工队员们不禁担心起来，这些社区的居民大多使用IC卡燃气表，家中IC卡里是否有足够的余额？会不会因为无法充值而断炊？还有那些独居的老人，没有人时常探访，会不会疏忽用气安全？


带着这份担忧，他们立即向公司汇报希望能走进防控一线，近距离为居民服务。公司党委和管理层对此高度重视，在迅速部署安排好相关服务及防护工作细节后，及时与碧桂园一号公园社区管理人员联系并取得了他们的支持。

2月8日下午，港华流动服务车驶入封闭数日的社区。微凉的寒风里，蓝焰义工队员们迅速搭设起简易服务工作台，有序地为小区居民办理燃气充值、户内燃气设施维修安检等业务。许是这次“逆行”太出乎意料，小区居民纷纷闻讯而来，不到一个小时，大家的口罩就因交谈较多而湿透。匆匆更换好新口罩后，他们又投入到繁忙的工作中。





从工作群中得知现场的火热，几名刚从客户中心下班的小姑娘，顾不上一天的辛劳，重新穿上工装、戴上口罩直奔现场。考虑到现场的防控需要，不少要求来增援的一线员工被主管们婉拒了。但当他们得知为了确保不落下一名有需求的小区居民，义工队决定9日上午继续坚持驻点服务时，又纷纷请愿次日能获批前往，“同事们今天辛苦了，明天让我去吧”，“我年轻，身体棒，免疫力强，我去合适”，“你丈夫支援社区去了，家务事和孩子都指望你，还是我去”……

两天的时间在紧张忙碌中一闪而过，累计为社区居民办理200多起充值及安检维修业务。200多声不同口音的“谢谢你们”、“辛苦了”让坚守在寒风里的义工队员们斗志满满，“百姓所需之处，必有蓝焰绽放，疫情不止，我们战斗不休！”——

(安庆港华 甘庆)

坚守

疫情来势汹汹，山东济华的一线人员却始终在“战场”上坚守，以责任与担当筑起一道坚不可摧的燃气防护网，保证济南这座城市的安乐与祥和。

家是最小国 国聚千万家

作为山东济华归德门站的站长，刘正肩负着上游气源安全进入济南城西大门的重要职责。疫情期间，他24小时听班，随时应对突发情况。2月4日，刘正在门站值班时发现加臭剂不足，需购买四氢噻吩，但受疫情影响，厂家无法发货。他立即申请从济西调压站调运加臭剂，并和值班人员一道连接注入、调试自动加注量，有效保障了门站的正常加臭和下游客户的用气安全。2月18日傍晚，济南市长清区发生4.1级地震。刘正迅速带领站内值班人员对管网重点部位、工艺站区、全线设备进行检测，





未发现地质变形、泄漏等隐患。当日夜间，他又安排门站夜间值班人员加强巡视测漏，密切注意压力变化，并及时与调度中心 SCADA 系统对接，为安全供气加上“双保险”。

刘正的妻子周雪梅也是公司的一名厂站工作人员，夫妻二人经常“擦身而过”，却又“并肩前行”。大年三十，周雪梅正值当班，她一早便来到黄岗调压站，交接班、巡检、测漏、排污，有条不紊地按照公司调度中心的指令操作调压设施，控制好出站压力和流量，保障设备安全平稳运行和管网压力稳定。除夕夜，万家灯火通明，室外寒风刺骨，但她仍每小时到工艺区进行巡视检查，做好各项运行记录。大年初一，已经连续工作 24 个小时的周雪梅拖着疲惫的身体回到家里，接过刘正递上的一杯热水，简单说了几句，刘正就要值班去了，似乎这短暂的相见已然成为习惯。

爱抢活儿的“刘村长”

即使不在单位值班，也时刻关注着工作群里的消息，只要看到自己区域的工单，就主动申请去现场处理。“我家离得近，我去就行，你们尽量少出门。”“这地方是我的巡视区域，我熟悉，让我去。”这位爱抢活儿的同志，就是山东济华管网运行部的高级技工刘滨榕。

今年春节，泉城市民积极响应国家号召宅家防疫，热源厂保供事关广大客户正常生活。大年初八一大早，刘滨榕按照工作计划前往热源厂清理调压器滤网，因为要吹扫灰尘，待4个滤网清理完毕，他的头发上衣服上早已落满了灰尘。来不及认真清理自己，简单拍打几下，他就带着组员们马不停蹄地赶往下一个工作地点。忙了一上午，好不容易停下来泡上方便面，刘滨榕又接到了红星村客户的电话，“刘师傅，我们周围这

几户炉子都点不着火，没法做饭，这封村封路的你还能过来看看不？”“马上就到，您先跟村里监测点的老师说一声。”放下手里才吃了几口的泡面，戴上口罩，拿上工具，他便匆匆离去。

客户遇到问题第一时间想到刘滨榕绝非偶然，这份信任来自于刘滨榕平日工作的耐心、专业和热情。作为公司管网运行部气代煤工程“村村通”小分队的一员，在工程建设初期，他便深入前线支援通气置换工作，常常整日整夜驻扎在村里。与村民交流的过程中，他发现很多客户都是第一次使用天然气，相关知识了解少，安全意识较为薄弱，于是就利用维修间隙给大家普及安全知识，用通俗易懂的方式为客户答疑解惑，还留下了自己的联系方式，叮嘱大家有问题可以随时找他。就这样，刘滨榕渐渐取得了村民们的信任，成为村民们眼中“随叫随到”的燃气专家。长期的一线工作使他对辖区内数十个村庄里的调压器和管线位置了然于胸，因此他也被同事们亲切地称为“刘村长”。“村里路窄车不好走，我骑摩托车去方便。”“这个村是我去通的气，调压箱位置我熟。”抗疫非常时期，有关“村村通”的工单，刘滨榕总是抢在前面，冲在第一线。他最近说得最多的一句话就是：“我是党员，我不进村谁进村。”





为战“疫”提供 充足“弹药”

“有 2000 个口罩到了，我晚上去提货。”2 月 6 日凌晨近 1 点，工会办公室干事刘玉涵将 2000 个口罩交到后勤保障部王勃的手里，这才缓了一口气。此时的街道上空空荡荡，刘玉涵独自行驶在路上却并不害怕，想到这些口罩明天一早就能送到同事们手上，她感到十分欣慰。

疫情刚刚开始，刘玉涵就奔走在单位附近的各个药店购买口罩、消毒液。从前年到年后，每天一睁眼，她首先想到的就是去哪里筹集防护物资。她知道，这项看似普通的工作，关系公司每个人的身体健康，也关系到全市的供气安全。

可是随着疫情迅速蔓延，防护物资越来越紧缺。怎么办？凡是能想到的办法，刘玉涵都用上了。她每天驾驶着私家车奔走于各个药店、医药公司，通过朋友关系联系生产厂家。无论白天还是晚上，无论在公司还是在家里，无论手头有什么事，只要一有消息，她就马上开车去对接。功夫不负有心人，刘玉涵终于分 4 批次采购到口罩、护目镜、一次性 PVC 手套、消毒液等防疫物资；而且每次到货，不管有多辛苦，她始终坚持货不隔夜送达公司的战时保障服务标准，为公司正常生产运营提供了有力保障。此外，刘玉涵还指导大家如何规范使用防护物资，确保每位冲锋在前的同事能够以最专业的防护措施保护自己，保护客户。—

(山东济华 程莎 王晨颖)



携手并肩 共抗疫情

有一种使命叫坚守

2020年1月31日，正月初七，我按计划对丁蜀北区进行巡查。出门没多久，接到同事沈永良的电话。他告诉我，昨天他对一些风险点和标识不全的地方重新做了临时标识，但可能仍有遗漏的地方，让我巡查时多注意、补充好。

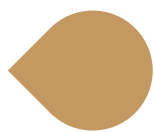
行驶在空空如也的宜浦路上，除了面戴口罩的环卫工，几乎看不到其他行人。梅林路周边的工地大门都贴上了封条，无法进入，想到其中有个施工区域内有一段燃气管线，我立刻联系施工负责人小张。小张告诉我，前几天我的同事丁云飞巡查时已经在工地上对管线重新插旗做了标识，并一再叮嘱要求他：特殊时期，开工务必提前联系。

一路巡查到万科、紫云台等小区，都采取了封闭式管理。我通过微信和电话联系各个小区的物业管家，得知各小区在疫情期间都暂停了装修施工，而且按照我们的建议和指导，安排人员对小区内的燃气设施进行了检查，并保证确定装修恢复时间后会第一时间通知我们。

片区内各村路口都设置了防疫卡口，每到一个卡口都需要登记和测量体温。每次登记出示工作证时，工作人员都会说：“这种危险时期，你们港华燃气真是负责，每天都有员工过来巡查。”我看了看登记表，在不多的文字中找到几个熟悉的名字：港华燃气宋建洪、港华燃气沈永良……下午结束一天巡查，回去的路上，偶遇宜城组的巡线员史一飞，戴着口罩的我们相视一笑。

这个特殊的春节，当市民们都居家隔离不外出，我和我的兄弟们从1月24日至今累计巡查管线12000多公里，确保宜兴全市高中压燃气管道安全运行。





有一种责任叫付出

不同的岗位，不同的职责。他叫张祚巍，是宜兴港华调度中心调度员；她叫徐文玉，是一名高速公路员工，他们是一对夫妻。在这个特殊的春节，为了抗击疫情和保障千家万户的用气，他们义无反顾坚守一线，平均三四天才能见一次面。

由于疫情防控需要，徐文玉所在的高速出口成了防控重要关口，要做好测温、解释、劝返等工作。尽管在封闭通道放置“道路封闭，禁止通行”的警示牌，依然还有排队掉头的车辆不断地询问问题。徐文玉在雨里一站就是几个小时，耐心解释，安全疏导，有问必答。她说：“疫情是无情的，但是我们在坚守关口的同时，也要让受疫情影响的人们感受到一些温暖。”

1月24日晚上11点，“叮咚”一声，徐文玉下班到家了，“妈妈！”儿子扑了上去。“在家乖乖的，要听妈妈的话，爸爸上班去了。”刚见妻子一面的张祚巍嘱咐孩子，他有些愧疚，也想多



陪陪妻儿，但是保障气源和抢修调度的职责需要他回到工作岗位。“赶紧去吧。”徐文玉说道。就这样，两口子相见短短几分钟，没能吃上一口团圆饭。

“您好，港华燃气，请问有什么可以帮您？”“我家有燃气味，你们能不能快点过来？”“好的，女士，您别着急。先开窗通风，关闭户内总阀，不要开关任何电器设备，熄灭明火，我们马上派人上门。”刚到岗，张祚巍就接到广汇花园一位客户的电话，他马上把信息发到抢修微信群，通知抢修队出发，相关人员10分钟后到达现场，快速处理了这起报警。特殊时期，把保障安全稳定供气的本职工作做好，也是对疫情防控的有力支持。

“虽然每个人的工作性质不一样，但都要把自己的作用发挥好。这是为了我们的小家，也是为了全社会的大家。相信这次疫情很快就能过去，中国加油！”这是夫妻俩共同的心声。—

(宜兴港华 吴天璋 胡贾杰)



冲锋在前 防好疫情输入第一关

疫情就是命令，防控就是责任。疫情发生以来，佛燃能源及旗下子公司高明燃气积极响应佛山市国资委、高明区防疫指挥部办公室号召，派出志愿服务突击队支援防疫前线。成员们每天在高速路口值班 12 个小时，对途经车流进行疏通引导，为司乘人员测量体温，用细致的工作和负责的态度展现了使命与担当。

“共产党员就要带头冲锋”

“新年好！我们要为您检测体温，最近有去过疫区或接触过来自疫区的人吗？”在广明高速更合西出口，谭志锋正和工作人员一起对途径车辆进行排查。从 2 月 3 日开始，高明燃气配合高明区防疫指挥部办公室工作，派出以党员、团员为核心的志愿服务突击队支援位于更合的两个高速路口检疫站，公司运行班长谭志锋便是其中一员。

更合西、更合东收费站，是广明高速位于高明辖区内最西部的两个收费站，距离高明中心城区近1个小时车程。志愿服务突击队接到的支援任务是早上6点到晚上6点在检疫点值守，这就意味着平时居住在城区的员工必须天不亮就出发。长时间值守和路途遥远，并没有吓退谭志锋，反而让他更加坚定来到一线。“共产党员就要带头冲锋，发挥先锋模范作用。”每天4点起床，一直到晚上8点才到家，一连多日的支援行动，谭志锋没有一句怨言。

不仅如此，谭志锋还坚持在支援岗位上凡事多做一点。志愿服务突击队的防护物资，他跑在前面搬运；可以轮班休息的时候，他让同事先去休息，自己坚守岗位；医护人员需全天候值守，他就多进行协助，减轻他们的负担。“在检疫点直接接触各类人群有一定的风险，但和在疫区奋战的一线人员相比不值一提。我多担一分责任，社会就能少一分风险。”谭志锋说。



“在抗击疫情前线 展现青年的担当”

晚上8点，通常是志愿服务期间高明燃气团支部书记李俊宏回到家的时间。除了短暂的午饭，他需要12个小时不间断工作，每天在检疫点排查近200辆汽车，为司乘人员测量体温。尽管工作压力不小，但李俊宏不觉得累，反而感到非常有意义。“习近平总书记讲过，‘一代人有一代人的长征，一代人有一代人的担当。’我们青年团员就应该在抗击疫情的前线展现青年的担当。”

带着这样的信念，李俊宏在检疫点事事争先，担起责任。2月6日，在检测过程中发现一名经过检疫点的司乘人员体温偏高，随后改用水银体温计再测，显示其体温虽略有下降，但仍然高于正常水平。是正常的偏差，还是的确发热？顾不上未知的风险，李俊宏亲自与对方进行详细的沟通，并引导该名司乘人员前往更合镇中心卫生院再次测量体温。最终结果显示，该名司乘人员没有发热，排除异常情况。“当时我没有多想，如果不彻底排查，既是对这位司乘人员不负责任，也是我们防疫工作的失误。”李俊宏说。

值得一提的是，李俊宏的父母都是医护人员，自春节开始一直奋战在抗击疫情的第一线。李俊宏表示，父母的尽责担当给了自己很大鼓舞，也为自己提出了更高要求。2019年，李俊宏正式向组织递交了入党申请书。尽管还不是正式的共产党员，但李俊宏时刻用党员的高标准要求自己，为佛山战“疫”贡献力量。

（佛燃能源 戚梅娟）

有危险 我不去谁去




2月4日，潍坊港华抢修中心接到奎文区江山帝景小区2号楼5单元的抢修工单，客户反映：“家中燃气报警器一直在响，怀疑是燃气泄漏，需要尽快上门处理。”该小区因出现两例新冠肺炎确诊病例，形势严峻。虽然明知有被传染的风险，但为了客户的安全着想，公司应急抢修中心主任刘金宝主动请缨。他和抢修员白淮泊一道收拾好抢修工具、做好防护措施，第一时间赶赴现场。经过细致的检测、排查、维修，成功消除了隐患，客户感激地说：“在这种危险的情况下，你们还能迅速上门，太感谢了！”

春节以来，刘金宝始终坚守在抗“疫”保供一线，与抢修中心的15个兄弟并肩奋战。自1月24日至3月10日，累计执行抢险任务245次，用实际行动肩负起保障全市50余万客户安全用气的责任。

2月6日，潍城区圣菲漫步小区29号楼客户报家中漏气请求处理。接到任务后，刘金宝和抢修员王宜顺赶到客户家中。经检查，漏气原因为不定尺波纹管转换接头密封垫漏气，但该波纹管不是公司所售，配件不匹配，无法现场修复。按照正常程序，这种情况应该关闭燃气阀门，请客户联系安装商维修。闻此，客

户为难地说：“疫情期间都居家隔离，饭店又不营业，停气后可怎么做饭啊？”刘金宝灵机一动：“可以先换上抢修应急备用的防鼠咬胶管，解决做饭的问题。”从灶具到灶前阀，胶管需穿越两道橱柜、打三个圆孔，操作空间狭窄，且因橱柜包裹影响视线，安装非常困难。刘金宝就想办法现场制作铁丝、钩子等工具，花费一个多小时终于更换成功。

对于刘金宝在疫情期间天天早出晚归，他的妻子有些担心：“待在家就是最好的防控，你成天在外边跑，有时候还要去管控区，生了病可怎么办？”对此，刘金宝总是笑笑说：“市民宅在家里，喝水做饭天然气供应不能断，身为抢修主任，有危险，我不去谁去？”由于在疫情期间表现出色，3月24日，刘金宝被中共潍坊市委、潍坊市人民政府授予“疫情防控先进榜样”称号。带着这份荣誉，他继续执着奔走于潍坊的大街小巷，为这座城市发光发热。 — 

(潍坊港华)





这种时候 我必须要在

作为会宫镇的第一批扶贫村书记，铜陵港华生产部助理经理胡直在建设村一干就是4年。在公司的帮扶下，经过他的不断努力，建设村通上了水泥路、装上了路灯、有了文化广场还种上了“港华林”，“有困难，胡直在，港华帮”在当地成为佳话。疫情发生后，胡直根据公司党委部署，第一时间走进建设村，积极协助疫情防控。




1月27日，考虑到乡村疫情防控难度大，铜陵港华紧急召开会议，就帮扶村的疫情防控工作做出了安排。第二天，胡直肩负使命立即赶赴建设村，详细了解村里防控开展情况，并一一记录下来。村干部开展工作需要口罩，村民外出需要口罩，口罩紧缺成了疫情防控的头道关卡，胡直立刻赶回公司汇报情

况。此后的几天，他陆续寻找了十几家药房，终于买到了500只口罩。在疫情防控的严峻形势下，各类物资都十分紧张，口罩的问题解决了，额温枪短缺的问题又迎面而来。“我来想办法。”没有半点犹豫，刚回到建设村的胡直立即掉头。为了买到额温枪，他一方面与各供货商联系，一方面与其他单位沟通，争取物资。考虑夜间执勤需要，细心的胡直又买了几个手电灯。带着采购的额温枪、手电灯、帐篷等物资，他匆匆赶赴建设村，一到村，就和村干部一起迅速搭起了帐篷。



“我既然是第一书记，防控值班怎么能没有我？”物资安排妥当后，胡直主动要求加入防控巡逻和卡点值班，多次和朱镇长一起到各片进行疫情防控宣传。凭着前期和村民们建立的良好关系，大家对他都十分信任和尊敬。“胡书记大老远的从正月初就来帮咱们村一起防控，咱们哪里还能给人家添麻烦？”

为了疫情防控，胡直经常工作到夜里 11 点，白班和夜班连轴转。然而大家不知道的是，就在过年前几天，他 80 多岁的老母亲由于交通事故做了一次大手术，一直住在医院里。每次回公司汇报村里的情况、采购物资，顾不上休息，他还得抽时间去看望母亲，可没待多长时间，又开着满载物资的车子踏上返村的路。说起这些，胡直不免难受：“作为村第一书记，这种时候我必须要。” — 

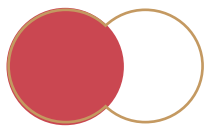
(铜陵港华 洪萍)

最暖心的 扶贫干部

孙林生是安庆港华派到太湖县天华镇平岭村的驻村扶贫工作副队长。在新冠肺炎疫情防控期间，他全身心扑在大别山区，尽职尽责守护着平岭村老百姓的身体健康和生命安全；疫情平稳向好，他又急群众之所急，谋群众之所想，想方设法把春耕备耕物资送到农民手中、栽进困难群众地里。他这种把村民当家人的责任感赢得了群众的信任和爱戴，大家都称孙林生是“最暖心的扶贫干部”。

1月25日大年初一，安庆市启动突发公共卫生事件一级响应。严峻的形势下，为了夯实农村基层防控体系建设，市委组织部发出号令，全市扶贫干部立即回到岗位，协助基层开展疫情防控工作。接到指令后，孙林生第一时间赶赴平岭村。该村与湖北蕲春县檀林镇相隔不过几十公里，S211线和乡道004线是湖北省蕲春县和英山县来往安徽境内的必经之路。孙林生按照天华镇疫情防控应急指挥部的要求，每天风雨无阻地在平岭






村7个卡口轮流督导和值守。在相关返乡人员居家隔离的期间，孙林生为包保家庭提供保姆式服务，除了担当日用品采购员，还要当心理医生，对有关归乡人员进行心理疏导。

特殊时期丧事要简办。村里有一位村民死亡，孙林生闻讯后第一时间赶到村民家中了解家属的需求，做思想工作。得知丧事期间该户人员相对比较集中，缺乏防护物资，而村里又一时无法安排时，孙林生立即向公司汇报，并驾车往返400公里，给平岭村送去了400只口罩、80斤消毒液、30件方便面，其中给这户人家送去了100只口罩和20斤消毒液，解了村里的燃眉之急。

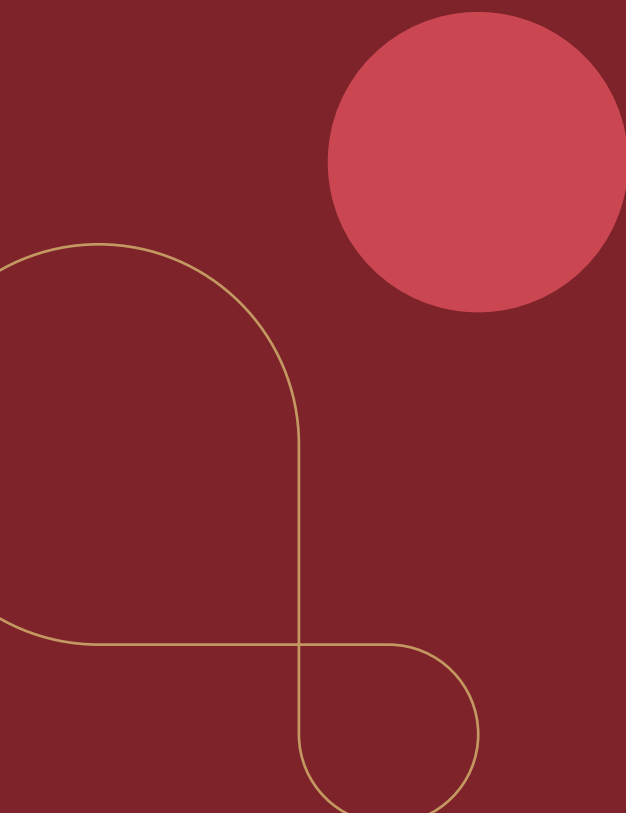
随着疫情防控形势向好，春耕备耕成为广大村民的当务之

急。买不到农药、种子怎么办？缺少经济作物种苗怎么办？眼见播种季节到来，孙林生的心里跟广大村民一样着急。“刚刚脱贫的马怀甲、孙家喜、孙珍和还没有实现稳定脱贫，绝不能让他们因为疫情影响再次返贫。”经过三天两夜走家串户统计、测算、分类，孙林生编制了一套向村民赠送春耕春种“大礼包”的方案并向公司求助。

接到孙林生的求助方案，安庆港华党委立即召开会议研究部署，发出支援平岭村春耕的号令。仅仅两天时间，公司就派专人按照孙林生提供的统计表采购油茶苗4600余棵、化肥10余吨，总价值3万多元。3月2日，公司支援山区春耕备耕小分队驱车近200公里，将“春的希望”送到平岭村农民手中。— 

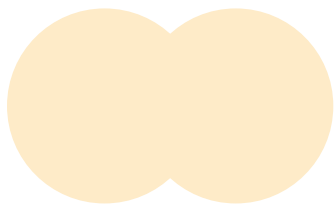
(安庆港华)

勇气 是处于逆境时的光芒 再长的黑夜 也会迎来曙光



50岁的张红有三大爱好：旅行、徒步、公益，在玩自驾的朋友们眼中，她身体结实、声如洪钟，是一名热爱大自然的“女汉子”。她没有想到，自己会患上新冠肺炎。和武汉众多患者一样，她也曾四处求医住不上院，也曾经过情绪的大起大落……当她决定振作起来面对病情后，开始认真配合医院治疗，调整身心，同时号召朋友捐款捐物送到医务人员手中。痊愈出院归来，她说自己是“凤凰涅槃、浴火重生”。让我们循着张红的住院日记，一同去体会她从患病、治疗到出院康复的心路历程。

我的“新冠”日记



1月12日

下午和好友喝茶、聊天，吃饭时有昏眩和厌恶油腻的感觉。一桌的美味佳肴，我只吃了一点青菜，以为是朋友抽烟、房间太闷。

1月13日

上午全身酸痛、乏力、嗜睡，没有胃口，全天只能喝粥，吃了几棵青菜。晚上开始腹泻，没有任何征兆就开始拉肚子。回家热水冲澡半小时，将电热毯开到高温（也许是无意中的自救，曾在网上看到说病毒怕高温），睡觉。

1月14-15日

口服蓝芩口服液、阿莫西林。全身持续乏力酸痛，腹泻，只能喝粥。热水冲澡，让自己保持好的睡眠。

1月16日

早上起床后，干咳到胸疼，白痰中有血丝。闺蜜开车过来强行带我到附近医院急诊科看病。查血结果：嗜酸性粒细胞比率下降，淋巴细胞比率上升，超敏C反应蛋白测定和C反应蛋白测定都超标。医生判断胃肠性感冒，门诊打针3天。

1月19日

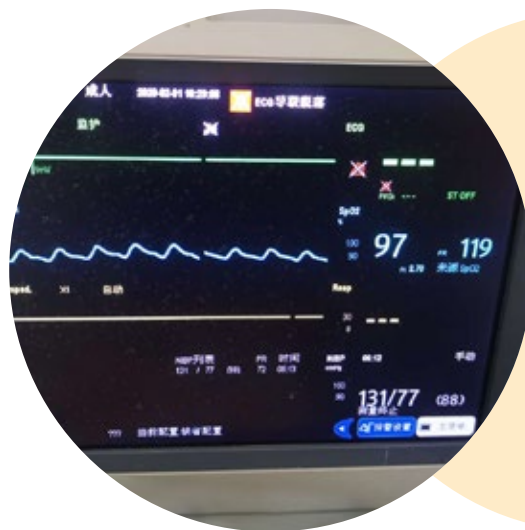
打了3天针，症状没有改善。走路很慢很慢，依旧前往医院就诊。这家医院没有核酸检测条件，拍片显示：双肺散在斑片状感染病灶，建议CT扫描。打完针去做CT，回家后继续稀饭、青菜、热水澡。晚上，测量体温38.2°C，医生朋友电话指导：姜汤可乐发汗，吃了散利痛，身体酸痛感减轻。

1月20日

早上好友开车到医院拿CT结果：双肺多发斑片样磨玻璃影及纤维条索状，纵膈内多发淋巴结。好友带我跑了多家大医院，有的医院只收120送来的确诊病人；有的医院有核酸试剂盒，但前面排了79个病人。于是只得重新回到首诊医院，继续打头孢。身体依旧虚弱，但有一点点好转，腹泻，干咳无痰。

1月21日

打完头孢还是全身酸疼乏力，持续腹泻、干咳，呼吸开始有点困难，走几步或者多说几句话就胸痛。我意识到病情的严重性。



1月22日

来到离家最近的武汉市八医院，医院让我回家等待床位。也就是在这一天，我一位一起聊过天的同学确诊感染新冠肺炎。

1月23日

晚上7点半，终于住进了八医院内一科。医生根据CT结果临床诊断为新冠肺炎并采取对症治疗。心电图、血氧饱和度24小时监测，24小时吸氧，一天两次雾化。每天输液护胃、抗病毒、治疗咳嗽的药物。床头医嘱：病重，一级护理。

或许是觉得安全了，心情稳定下来，胃口也打开了，开始想吃东西。我知道只要有一口气，能吃能睡，就不会有事。晚上打坐半小时，睡觉，因为吸氧难得一觉到天亮。



1月24日

大年三十，早上5点半起床打坐半小时，然后开始日常治疗，打针，雾化，吸氧。今天又搬进来一个病友，多一个人说话不寂寞。我加入“在路上”网络爱心交流群，先后捐款5720元，上学的女儿捐了500元压岁钱。我用亲身经历呼吁身边的朋友重视疫情、募集善款，郑州、温州、西安的朋友纷纷为武汉医院采购大批口罩、防护服等医疗物资。

1月25日

继续日常治疗，身体酸痛减轻，腹泻减轻，干咳依旧。除了吃饭、睡觉，其余时间一直在募集资金。上海、西安同行得知我在病中，拿起了接力棒，捐款捐物给医院一线医护人员。他们担心我疲劳作业，让我把工作交给见丰老师和武梅师妹，顺利对接。

1月26-27日

干咳症状通过雾化、吸氧减轻，吸氧状态下的氧饱和度保持96-98，不吸氧状态下的氧饱和度为93-95。和确诊同学微信聊天，掌握病情发展状况，相互鼓励战胜病魔。

1月28日

一天情绪低落，从未想过死亡离我们那么近，泪流满面。告诉自己，以后活着的每一天都要好好善待自己。

1月29日

今天腹泻好了，干咳稍好，嗓子有一点嘶哑（可能这两天电话太多）。但这并不影响我通过“在路上”网络平台为越来越多的患者进行心理辅导，帮助他们树立战胜疾病的信心。我把求医流程、经验分享出来，让大家少走弯路。

1月30日

日常护理，今天加了两瓶丙球蛋白。因为连续“作战”，咽喉又开始发炎、疼痛。看到熟悉的医院朋友求助医疗物资救援，精神尚可的我坐在病床上四处联系，确认物资的品质和规格符合医院要求。八医院防护服告急，我联系朋友送来1000件防护服、100个生化口罩。另外，接受朋友捐赠300套防护服以解医院燃眉之急。

1月31日

经过两次核酸检测，结果都是阴性。医生告诉我如果CT检查结果下来，明天就可以出院了。这里的护士们，脱掉防护服，不过就是我们的孩子，但她们尽心尽责，认真仔细地照料患者，深深感动着我。

2月1日

早上打完两瓶丙球蛋白，吃完午饭收拾行李。下午3点半，自己一个人推共享单车20分钟回家。不给病毒一丝传染的机会，不给社会添堵添麻烦。洗澡，消毒，人疲劳至极。

晚上6点，做了劫后余生的第一餐饭，鸡汤，团圆的八宝饭，五花肉烧莲藕，小白菜，一个人欢欢喜喜过个年。在家好好休养调理，决定以后的每一天都要好好吃饭、按时睡觉、积极锻炼。





| 后记

患病期间我经历了生命当中许许多多的感动和无奈。得知我住院，闺蜜毫不犹豫将4罐贺胜桥的鸡汤命密友“冒死”送过来；妹妹、妹夫积极地给我提供补给，牛奶、水果、干果、鸡蛋、西洋参等，瞬间让我把医院住成了疗养院；各方朋友不断的关心询问，让我感受到满满的深情和厚意。还有那些素不相识的来自上海、郑州、温州、西安的朋友，他们爱心接力，每个人在疫情面前都把武汉当成自己的家园。

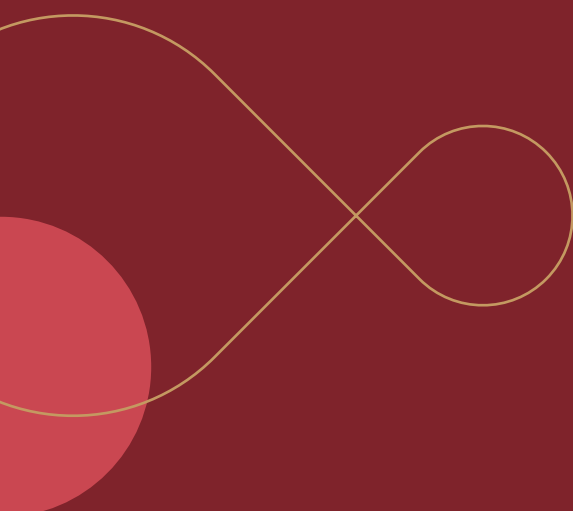
爱出者爱返，福往者福还。我相信好人一生平安，我更坚信，武汉的天空经过这一次洗礼，会变得更加蔚蓝广阔，武汉的人民经过这一场浩劫，会更乐观、积极地面对生活。

感谢所有的亲朋好友对武汉父老乡亲伸出援助之手。也感谢我自己，乐观冷静，平和面对。待到山花烂漫时，我们一定会再见。—🕯️

武汉市天然气 张红

2020年2月7日于家中

你喊武汉
我喊加油
再大的事情
大家一起扛过去



在这座城市最需要的时刻，他们挺身而出，不离不弃。那些与疫情争分夺秒的日日夜夜，各种情感交织，让我们感受到生命的温情与大义，真实与感动。

武汉比家里更需要她



“她是军人，又有丰富的临床护理经验，武汉比家里更需要她。”说这话时，南京港华安全风险部安全专员李珂正在检查燃气设施。2月2日凌晨，他的妻子——东部战区总医院妇产科护士长吴栋云，作为东部战区支援湖北的130名医护人员之一，飞向武汉进行支援。“本来计划等她忙完，初二一起回老家过年。”但大年初一下午，还在医院值班的吴栋云接到待命的通知，“从大年三十到去武汉，她都没有回过家。”

虽然和妻子有着互不去单位打扰的约定，但这次，李珂没有忍住。1月30日，是妻子41岁生日，李珂和儿子带着特意定制的蛋糕，悄悄来到了医院。看到还在病房里工作的妻子，40多岁的李珂红了眼，“整个人都瘦了一圈，看着很心疼。”面对丈夫、儿子的到来，吴栋云强忍泪水，故作轻松地跟同事们一起吹生日蜡烛。“我就躲在角落里帮忙整理行装，不敢和她对视。”




吴栋云到武汉后，李珂和她通过视频电话联系，“火神山医院刚刚建成投入使用，目前的主要工作是从各个医院转移重症病人到火神山。每天24小时，6小时一班岗，工作时间都在负压救护车里。”视频中的妻子稍显疲惫，但乐观自信的笑容依然挂在脸上。为了让妻子安心工作，李珂经常为她打气：“你在武汉抗疫一线，守护百姓生命安全，我在安全生产一线，守护百姓用气安全，也算是亲密战友！”妻子点点头，朝屏幕比出加油的手势。“你安心工作，大后方就交给我，儿子我会安顿好，妈妈我也会照顾好，我们在南京等你平安归来！”

每天进入病区工作前，吴栋云要花上半个小时沐浴、更衣，穿三层防护服，戴两层防护手套，穿完所有防护用品，已经一身大汗，且身体沉重，行动吃力。经过几天的适应，她开始“加速”，为治疗危重病人多争取一些时间。有一天，一位有心脏基础疾病的危重病患心跳骤停，吴栋云第一时间发现了情况，立

刻实施心脏按压，她双腿跪在床边，整个身体趴在床上，持续按压40分钟，病人终于抢救了过来。吴栋云一屁股坐在地上，整个人累瘫了。下班时，她褪下防护服，双手、双腿还在发抖，满脸都是因为用力太猛产生的小红点。

因为悉心照顾，很多病人都与吴栋云成了特别贴心的朋友。一位危重病人因为病情持续恶化，出现明显的厌世情绪，抗拒治疗。吴栋云每天花大量时间陪伴病人，耐心进行心理辅导，渐渐的，病人开始主动吃药、配合治疗，直到康复出院。临别前，病人依依不舍，泪眼婆娑，那个深深的拥抱，让吴栋云觉得70多个日日夜夜的辛苦很值得。

顺利完成火神山医院救治任务后，吴栋云所在部队于4月12日正式离开武汉，在外地进行医学观察。5月4日，在李珂的盼望中，妻子终于平安凯旋，与家人团聚。— 

(南京港华 徐虹)



一封家书



他叫周志彪，是中山港华风险管理部及品质保证部的部门负责人；她叫张银英，是中山市人民医院外科 ICU 副护士长。这个春节，是他们夫妻俩异常忙碌又特别铭记的春节。

当她第一次跟他说出想成为 ECMO 医疗团队的一员驰援湖北的决定时，他给予了坚定的支持。不是不担心，不是不想阻止，只是他知道，在疫情面前，她不止是他的妻子。2月9日起，中山市先后派出4支共57人的医疗队伍奔赴1000公里之外的湖北抗疫前线，18日，一支有ECMO操作经验的团队正式出发，他将妻子送上出征的战车。

她出征后，他转身投入到忙碌的应急防疫工作中。积极配合政府完成员工健康情况调查，严格执行集团下发的疫情防控措施，联合采购部四处购买防护用品，让一线同事能够安心上岗。下班回到家，除了照顾停课在家的儿子，他做得最多的就是在媒体报道上寻找妻子的身影。工作上的压力和疲惫，她在电话里从未提及，他便把所有担心和关心都寄托于纸上，薄薄的家书承载着浓浓的爱。

亲爱的老婆：

想你！

今天，是你加入中山市支援湖北荆州 ECMO 救治医疗队出征的第 26 天。这是我们结婚以来第一次分开这么久，不习惯吧！

记得 1 月疫情刚开始的时候，你问我：“如果需要支援湖北，我报名参加，你同意吗？”我没有半点犹豫地回答：“我支持！”因为我知道，你想发挥自己多年的 ICU 急救护理经验，让更多的病人恢复健康。

到达荆州后，你很少跟我和儿子谈及工作上的事情，可能是怕我们担心吧，你们工作的点滴，我更多是从媒体上看到。在中央台的《人工肺小组，阻挡死神的战士》、广东台的《“精细化”抗疫，细心又有力》等报道中，我和儿子看到你穿着厚重的防护服，陌生又熟悉的样子。画面中，你紧张有序的工作情景、教授同事 ECMO 断电情况下的应急处置方法，让我第一次感受到你们工作的压力和神圣！

你们团队在荆州前线多次创造了第一。“转运两例新冠肺炎危重症病人，创湖北省首例 ECMO 成功转运”、“全国率先完成 3 例 ECMO 病人 CT 检查”等多项高难度的操作，为同行积累了经验，给了患者生的希望。

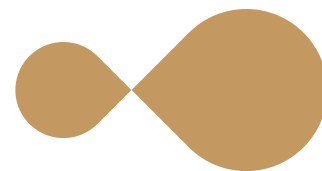
为了让 ECMO 护理实现规范化操作，你编制了《ECMO 护理操作规程》。为了言传身教，你自己实行“1+4+1”的上班模式，每天多上 2 个小时班。你做事做人深受同事们的称赞，在当地医院的医护微信群里传为佳话！

我和儿子为你和你们的 ECMO 团队感到骄傲和自豪！

家里是真的很好，不要牵挂。我每天煮好早餐给儿子，白天他上网课，上课很认真。中午儿子会自己解决吃饭问题。晚上儿子煮好饭，我炒菜，不会太迟吃晚饭。政府和单位很照顾我们家属，每周都送菜上门，有志愿者一对一和我们家结对，有困难可以找他们。

你在前线安心工作，要保护好自己！后方有我守护，期待你凯旋归来！

爱你的老公、儿子

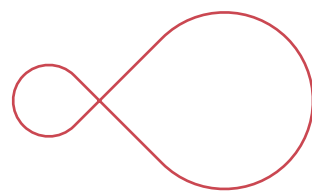


3月8日，武汉客厅（东西湖）方舱医院正式休舱；18日，中山驰援湖北的医疗队伍站好最后一班岗，完成工作交接；20日，57名医疗队员启程返回中山，全部平安归来。隔离休整14天之后，张银英和周志彪终于一家团圆。

致敬千千万万像张银英一样为湖北拼过命的白衣天使，致敬这群最美丽的逆行者！——🕯️

（中山港华 陈慧苑）

一家三口齐上阵 保供帮扶两不误



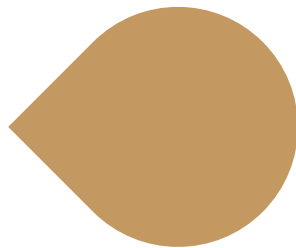
阳春三月，温热的阳光普照大地，微风吹过树梢沙沙作响，小区里的桃花含苞待放，蜿蜒的藤蔓带着淡淡的泥土清香。与两个月前的武汉相比，此番景象堪比人间天堂。随着最后一座方舱医院休舱、习大大来考察疫情防控工作、武汉市确诊患者下降到 13 例以下，我知道，我们离胜利不远了。回忆起这段特殊的日子，心中感慨颇多。



1月28日,是我第一天居家接电话的日子。作为一名热线员,一台电脑、一个草稿本、一部手机,就可以开展工作了。接听完第一个电话,刚想停下来做工单,不料马上又进来了另外一个电话。由于在家中接听的技术限制,一旦开启接听模式便无法暂停,这意味着高峰期我得连续4个半小时不能多喝水不能上厕所。当天话务量达到102通,虽然身心疲惫,但感觉很充实,也算为武汉做了一点小贡献吧。渐渐的,我适应了在家工作的节奏,每天除了接听电话还有党务工作。身为机关二支部的干事,疫情期间我主要负责统计支部下沉志愿者信息、组织支部捐款、撰写支部新闻稿件等等。事务虽然繁多,但对比身处一线的工作人员和志愿者们根本不足挂齿。过程中,也感受到了自己的不足和进步,期待正常复工的那一天。

爸爸是负责零星户安装的调度员,2月10日下午,他接到督察办转来的一户三通漏气整改的工单诉求。因疫情期间维修困难大,且外包的维修工均被困在外地,爸爸立即向江德华经理、陈文林组长汇报此事。考虑到特殊情况应特殊处理,江经理迅速向武昌管线所的金涛经理寻求帮助,最终在武昌管线所的大力协助下,顺利完成了该户的漏气整改工作。还有一次,一位客户想报装天然气,爸爸主动与客户联系,解释现在的疫情十分严峻,无法进行天然气报装,但可以为他登记,疫情结束后第一时间上门踏勘。一开始客户认为我们在推卸责任,但经过爸爸长达20多分钟的耐心沟通,客户终于表示理解。“我非常体谅客户的心情,也希望能够为他们很好地解决问题。”

2月14日，是妈妈下沉纺器社区当志愿者的第一天。社区遇到的实际困难比想象中严重，所有工作人员已经连续工作20几天，事务繁多复杂，且人手不够。妈妈主要协助社区进行防疫宣传、上门排查“四类人员”、帮居民买药及分发蔬菜等。当天上午，社区书记见妈妈做事麻利且沟通能力强，便让妈妈处理居民们在城市留言板的投诉。妈妈发现，大家主要有三个诉求：一是通报小区每栋楼的疫情，二是希望社区每天对小区2个超市的工作人员进行体温监测，三是需要上门挨家挨户测量体温，排查疑似人员。妈妈记录好居民提出的问题，耐心安抚并承诺当天下午就解决前两个诉求。第二天，妈妈和社区网格员一起挨家挨户上门测量体温、摸排居住人口情况，仅用半天时间便完成了任务，居民们纷纷在城市留言板上表达了对妈妈的感谢。



2月22日，妈妈被告知在下沉社区期间因接触确诊病人，需要被隔离。公司领导得知后十分重视，询问妈妈是否需要到酒店隔离。抱着不给公司添麻烦、不浪费社会资源的想法，妈妈选择了在家隔离。期间，她还协助本社区的居民网上团购物资。当时，我对妈妈有些不理解，明知那一户有确诊病人，为什么还要进去检查？“看到那个17岁的孩子独自在家，就想到他住院和在外隔离的父母心里肯定也十分牵挂，于是就毫不犹豫地进门了，想让他在这个困难的时候能够用上天然气。”朴实的话语让我觉得妈妈好伟大。

隔离期满之后，妈妈身体状况良好，我们全家悬着的一颗心才放下。3月10日，公司党委经理李惠丽致电询问妈妈身体情况，并询问她是否可以继续下沉社区。妈妈非常激动，连忙一口答应，第二天便回到纺器社区。白天社区帮扶，晚上电话抄表，就这样，妈妈开启了另一段“白加黑”的工作模式。

在黑暗里行走，也不要忘记明天的路定会风暖日丽。在武汉抗击疫情的这段时间里，我们一家三口“燃气人”克服种种困难，为天然气保供和志愿服务工作献出一份微薄的力量。疫情终会散去，那一片片耀眼的樱花，将在不远处迎接我们每一个人的目光。

(武汉市天然气 李诗卉)

代班社区网格员 “连轴转”的一天

从未想过自己有一天会成为社区网格员。2月16日，我来到杨园街二桥社区支援，被分配到7网格，除了入户排查、送菜等工作外，还负责在一处门岗值守。3月16日，已经很长时间没有休息的社区网格员开始轮休，我临时顶替其工作。

早上8点半，刚一上班，就接到要求对前期入户排查的数据进行汇总，统计本网格的高龄老人、孤寡老人、独居老人、残疾人、空房户等情况，以利于有针对性地做好民生保障工作。表格要得很急，我在电脑前足足忙活了一个半小时才完成。

10点左右，居民团购的17份新鲜猪肉到货了，我和两名志愿者一起装上推车，到各楼栋发放，11点回到办公点。还没歇口气，政府为小区居民提供的35份平价肉又到了，因为是冻肉，得赶紧送到居民手中。发完已临近中午1点，虽然热到流汗，但看着居民拿到猪肉时的喜悦，心里很满足。

午饭刚吃到一半，接到一位居民反映因来汉就医而滞留武汉，生活困难，希望社区给个说法，情绪较为激动。由于我对详细政策了解不够透彻，受到电话那头居民的质疑和不满。随后，在熟悉相关政策的社区网格员的帮助下，我发挥自己从事服务工作的经验，耐心细致地安抚居民情绪，并表示会核实滞留武汉



困难人员情况，提供必要的帮助。接着又有2位居民分别咨询铁路医保重症患者如何买药和滞留外地如何办理返汉手续，对居民来说，这都是非常重要的事情。

受理完咨询，时间来到下午2点半。我和两名志愿者用小推车推着爱心蔬菜逐户上门发放，网格共有9栋房屋430多户，临近4点才全部发完。紧接着，我们又给12位80岁以上的高龄老人送去政府免费提供的大米、面条、牛奶、香菇等爱心物资。等忙完歇歇脚，才发现早过了下班时间。

回到办公点，好几位社区网格员仍在忙碌着。我真实体会到社区一线工作的辛苦，感受到网格员的不容易。——

(武汉市天然气 刘竑)

为安全把关



1月23日，武汉正式封城。此后的每一天，我早上睡醒的第一件事情就是关注武汉及全国的疫情情况。2月1日，吃过早饭，看着新闻，突然注意到公司成立了防疫队，拟召集党员干部共抗疫情。虽然我还不是党员，但自认为一直很有当代青年的使命感，国难当头，我的城市需要我，于是毅然报名。2月8日，接到公司党委通知，需抽调党员干部支援社区开展防疫工作，我主动申请参加，正式下沉到杨园街进行帮扶。


2月13日，我前往坊器社区报到，听完社区疫情情况介绍

之后，被安排到棉竹小区值守，主要负责小区出入人员的体温测量、送菜送药以及所有走道、垃圾桶的消毒工作。晚上值班，我戴着双层口罩，穿着笨重的羽绒服，行走在柏油路上。小区里静悄悄的，不复往日的喧闹，顽皮的孩子们不见了踪影，跳广场舞的大妈也销声匿迹。从小区大门往外望去，除了巡逻的警车，只零星几辆私家车疾驰而过，几乎不见行人，偶尔一两个也是全副武装看不到脸。我的心猛然抽搐起来，这座城市让人如此心疼。

自武汉实行小区封闭式管理后，我们每个志愿者都要担负起小区居民的日常起居任务。工作一段时间后，我深刻体会到人是最不好管的，中间有过委屈，有过困难，但是我的初心未曾改变。有天晚上10点左右，我正在门岗值守，一个小伙子提着一个箱子，声称自己是该小区的业主，吵着要我帮他开门（后被证实不是小区业主，为该小区某户子女，住在其他地方，因

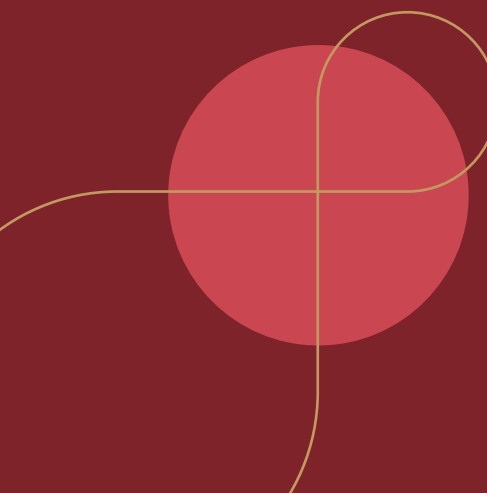


想念家人回家探亲)。我明确告诉他，按照最新的疫情管控措施，外来人员不得进入小区，如果是外地回来的业主，则需要到当地社区或居委会进行备案，待社区同意后方可进入。得知自己被禁止入内后，他开始抱怨，抱怨有家不能回，抱怨我拿着鸡毛当令箭、不会变通，言语间夹杂着各种不屑，甚至放言再不开门就硬闯。说实话，当时我的心里真不是滋味，但事情总归要解决。我告诉他，如果执意闯入小区，我会立刻报警。然后我拿着社区提供的联系方式找到他在小区的家人，电话里再次强调，武汉市的疫情防控工作正处于关键阶段，为了保护自己，也为了保障小区其他居民的人身安全，请一定严格遵守相关规定，不要因为一己私利让大家之前的努力全白费了。后来，小伙子的妈妈亲自来到门岗进行劝退，聊了一会儿，小伙子依依不舍地离开了。

我完全能够理解小伙子的心情，我也很长时间没回家探亲了，但我觉得作为一名武汉人，此时此刻应该以大局为重。我坚信在党中央的指挥下，在全社会的帮助下，在所有人的共同努力下，我们终将打赢这场疫情阻击战。— 

（武汉市天然气 姚波一）

那些良善与坚持 都会成为灯塔一样的存在



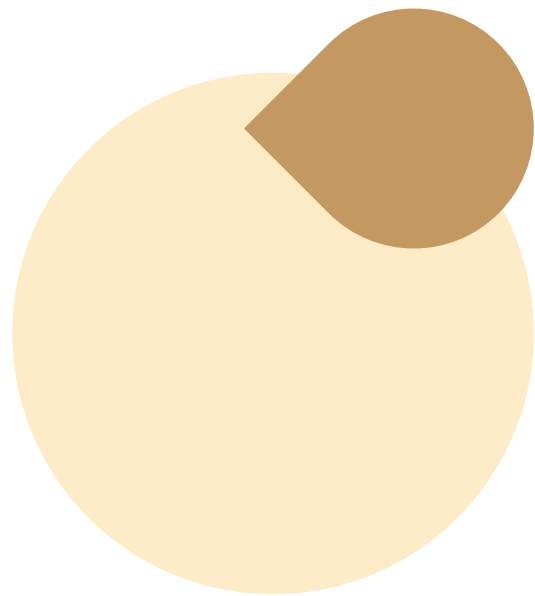
涓流汇沧海，积土成山丘。这星星点点的微弱之光，必将凝聚为一股强大的力量，引领我们冲破逆境险滩，寻找希望。

你前方保供 我护你周全

一场突如其来的疫情打破了春节的喜庆祥和。口罩遮挡了我们温暖的笑脸，警示标阻挡了我们走亲访友的脚步，而千家万户厨房中的蓝色火焰、餐桌上的道道美食，时刻提醒着我们肩上的责任和担当。一线港华人在前方守护城市用气平安，行政后勤人员在他们身后尽全力保护周全。只要坚定信心，共担风雨，所有美好都会如期而至。

后勤不靠后 保障冲在前

“苗师傅，又一家口罩工厂回复了，还余少量口罩，需要我们立刻去取，还得辛苦你接着跑一趟。”“不辛苦！我马上出发。”2月8日元宵节中午12点40分，刚从坊子一家口罩生产企业带回一批防疫物资的苗伟友师傅，到家还没来得及吃口饭，就接到了公司电话。苗师傅搓搓脸颊，随便吃了几个汤圆，起身拿上外套，跟家人简单交代了几句，立刻出发。由于上一批物资运回太晚，还未来得及卸货，苗师傅决定先回公司把这批物资搬回仓库。下午2点，他存放入库、清点登记好最后一件物资，发动汽车，再次启程赶往30多公里外的昌邑某口罩提货点。



为了这百余个口罩，往返多次，值得吗？答案是：值得！

疫情突至又恰逢春节假期，工厂停工，工人放假，各类防护物资短缺，口罩这一平时让人忽略不计的小物件，瞬间成了“抢手货”。潍坊港华行政部在疫情期间的重点工作之一就是保障物资储备，为此，部门每个人从大年初一开始就手机不离身，多方沟通，八方询价，调动一切资源开拓采购渠道，逐一确认是否有货、质量如何、何时付款、何时发货等事宜。然而，将身边资源全部“地毯式”询问了一番，得到的答复均是“无货短缺，库存不足，无法应对公司大量采购需求”。情况紧急，时不我待，怎么办？“想尽一切办法也要备齐防疫物资！”时任潍坊港华行政部经理丁东方给自己下了命令，也给部门员工再压一层重担！

他们跑遍市区大街小巷，到各大药店逐家问询采购；他们时刻关注政府部门调拨信息，接到通知就立刻奔赴遥远的提取点；他们紧盯厂家动态，在漫漫的抢单征程中通宵奋战……期间曾有同事笑谈，“通过买口罩这件事，我掌握了潍坊各大药店老板的电话，认识了周边所有的口罩供应商，微信好友一天增长近百人。”

这场疫情阻击战，比的是筹谋，拼的是勇气，赛的是耐力。在行政部全体员工的不努力下，在其他部门和同事们的精诚合作下，春节假期期间，公司共购置一次性口罩 3255 个、消毒液 60 瓶、额温计 18 个、一次性手套 400 只、护目镜 70 个……这些宝贵的物资，是潍坊港华在市场货源极度匮乏的情况下，打响的防疫战“第一枪”！



战“疫”无小事 事事皆用心

腊月三十。“这都准备包饺子了，你要去哪儿啊？”“联系上了花卉市场的老板，准备好了十几个喷壶，我得赶紧去拿，人家就等我半小时。”面对家人的不解，丁东方耐心解释，但步履匆匆。大年初一。“大家都不出门，你看看路上还有几个人！你自己搬着这么多东西，得去哪儿啊？”“公司还有值班的同事，这口罩和消毒液都是必需品，我是经理，又是支部书记，就应该我去！”面对家人的担忧，丁东方宽心安慰，但语气坚定。

综合协调、上传下达、会议通知、电话咨询、宣传报道、物资发放……从战“疫”打响的那一刻开始，这些工作就成了行政部人员的日常。上级文件来了，他们便是联络员，汇总信息、及时甄别，报备防疫情况，传达上级要求；应急物资来了，他们便是装卸工，入库出库400多次，每日汇总、整理、报送物资采购及领用情况，根据存量和消耗对采购计划优化调整，对物资使用进行统一调拨；宣传任务来了，他们便是通讯员，不仅向同事们宣传科学防护知识，消除恐慌心理，还要把公司防疫保供的举措记录下来，通过细致报道增强市民抗疫的信心；复工要求来了，他们便是后勤员，指导保洁人员全面消杀办公区域，

确保全员上岗后的安全卫生，不落一班、不落一处……

兵马齐动，粮草同行。全面复工复产后，对防疫物资的需求骤然增加。虽然政府部门的调拨计划在一定程度上缓解了口罩紧缺的现状，但行政部不等不靠、主动出击，以“游击战”的方式，分类购买防疫物资，逐个“击破”。期间，也经历了一天被退5单的尴尬，遇到红外检测仪半路被征用的无奈，甚至有提前预定、等待两周后消毒液被退款的无助……但这些都不能阻碍我们想方设法筹备物资的决心。“积力之所举，则无不胜也”，在大家的共同努力下，最终备齐了复工所需的防疫物品。

“请各部门安排人员到行政部仓库领取口罩。”李建波按人员岗位需求，精细分类，每周汇总发放，保证防疫物资按需合理分配。作为物资分发人员，吕治明提前分装、随叫随到，高峰期每天往返仓库30余次，确保“来即领、领即用”，不让防疫物资在行政部“耽搁一分钟”。数十个日日夜夜，我们用忠诚守护疫情下公司员工的健康安全，用职责确保每一件防疫物资“用在刀刃上”，用行动践行服务保障的初心与使命。——

（潍坊港华 孙陶洋子）

迎难而上 勇敢担当




1月23日，广东省启动重大突发公共卫生事件一级响应。面对来势汹汹的疫情，宅在家里变得合情合理。但是作为公用事业行业的从业者，我们必须走向自己的岗位。身边的许多同事主动放弃假期，投入到这场防疫保供的战斗中，为抗击疫情勇敢担当。

春节刚过，正是疫情严重之时，为方便客户办理业务，公司决定客户中心于正月初七开始正常营业。作为客户中心的店长，钟春辉驻店作战25天没有回家。他逐一落实公司的防疫要求，指导营业员做好防护措施并对她们进行疫情下的心理疏导。当安装在社区的充值机出现故障时，他与同事组成2个临时小组，同时提出自己和负责IT工作的列梓源作为第一小组冲在前面，保护其他同事。他们出入多个社区，及时处理充值机故障，确保疫情期间客户能够就近缴费，不影响居家使用燃气。



黄爱清是一名刚满 20 岁的热线员，疫情面前，她没有退缩，以最饱满的精神状态、最热情的服务态度为客户排忧解难。一位客户因燃气充值卡故障无法充值打来求助电话，按照正常流程，客户应前往客户中心办理换卡。考虑到特殊时期，客户又独自带着孩子，乘坐公交前往客户中心存在风险，黄爱清立即联系前线同事商议上门服务的措施和方法。问题解决后，她又主动回电询问客户燃气是否可以正常使用，还有没有其他方面需要提供帮助，让客户非常感动，连连点赞。

还有厂站的同事，每小时准时巡查燃气设施并做好记录；巡线的同事，徒步行至每一个工地，巡查保护燃气管道；抢险值班的同事，做好万全应对，随时准备出险。在家里，他（她）们是父母的子女，伴侣的丈夫妻子，儿女的父亲母亲，而在抗疫保供的岗位上，他们是履行使命的港华人，是燃气行业最美的逆行者，更是这座城市燃气安全的守护者，让千家万户放心、安心。 — 

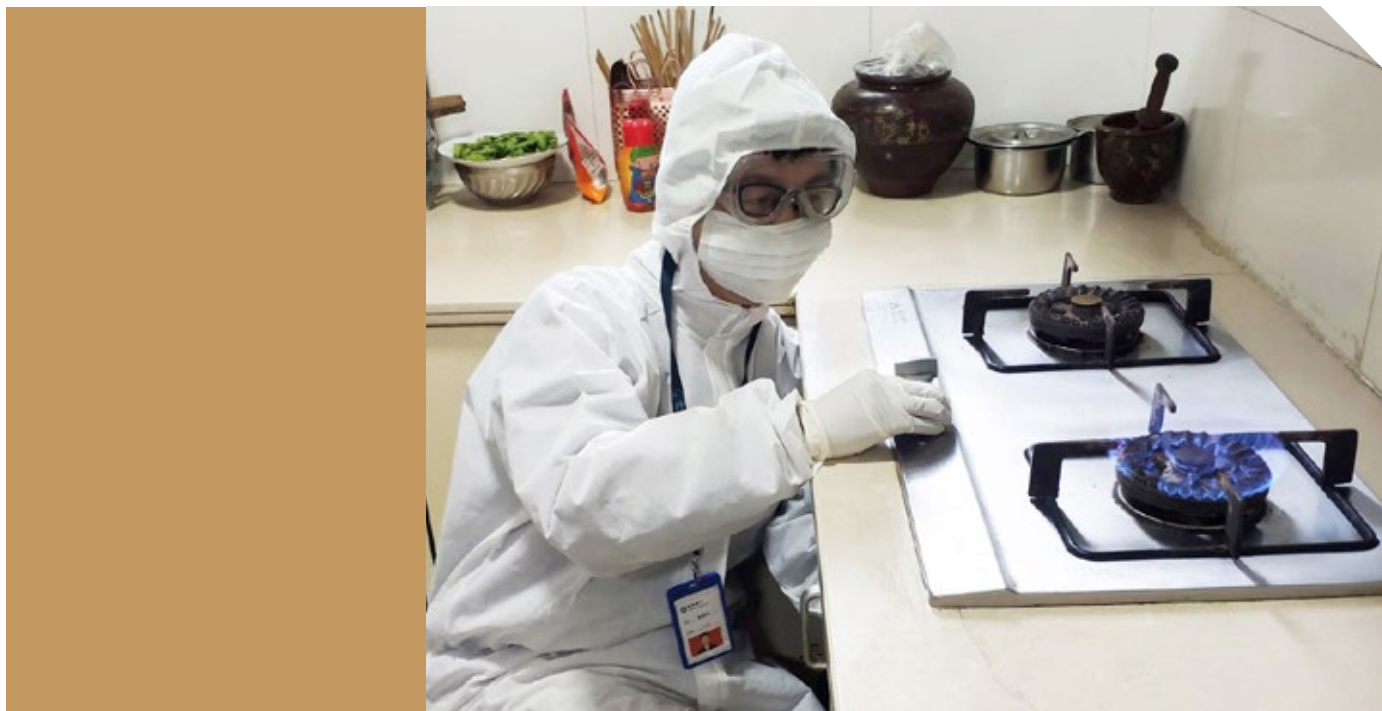
(广州东永港华 张永经)

无惧艰险 温暖前行

疫情再凶猛，也无法阻挡港华人的步伐。数九寒冬，何惧天寒地冻，抢险维修员们奔走在城市的大街小巷，及时处理燃气泄漏事故、排除燃气设施故障，保障千家万户安全用气。

张薪坪是平昌港华客服部的一名 90 后维修员，高高的鼻梁上架着一副黑框眼镜，讲起话来轻声细语。但就是这个看起来腼腆内向的小伙子，干起工作却拼劲十足，义无反顾。正月初七晚上，公司热线中心接到中央城邦一位客户的求助电话。经了解，客户所住楼栋有从湖北返回平昌的新冠肺炎确诊患者，按照规定，该客户需进行 14 天的居家隔离观察，但因其新买的燃气灶具尚未安装、无法使用，需要维修人员上门服务。接到报修电话后，正准备吃饭的张薪坪二话不说，毫不犹豫地穿戴好防护装备，第一时间赶赴客户家中进行软管连接和灶具安装。顺利完成任务后，怕感染家人，又因用气高峰期随时可能奔赴下一处维修地点，





饥肠辘辘的张薪坪自觉隔离，蹲坐家门外吃饭。

正月初九，星龙新城的一位独居老人因燃气灶打不着火无法做饭，于是拨打公司热线求助。通过老人的描述，职业敏感让张薪坪判断打不着火的原因是灶具电池没电，由于这位老人不会检查和更换电池，张薪坪就自己掏钱买来新电池，按小区物业要求穿戴防护服，上门为老人更换。随后又用仪器对老人家中

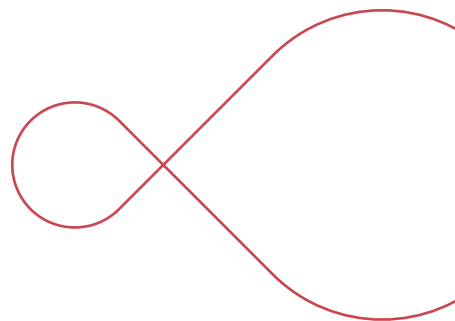
的燃气设备进行了全面检测，并再三叮嘱用气安全，才放心离开。

张薪坪只是平昌港华无数坚守抗疫保供一线员工的缩影，他们在老百姓最需要的时刻挺身而出，用实际行动彰显公司“客户至上，做老百姓亲近的好邻居”的服务理念。没有一个冬天不会过去，没有一个春天不会到来。我们希望用最优质的服务给千家万户送去温暖，与大家共同驱散阴霾，迎接春暖花开。——

(平昌港华 赵骞)



用声音守护平安




1月26日，大年初二，热线员韩银一大早便接到一通反映“家里没气”的电话。根据客户提供的信息，韩银查看了相关系统，发现是因为物联网表欠费关阀所导致。她耐心地向客户说明网上充值后如何操作表具，客户似乎对自己操作心有疑虑：“不能让维修师傅上门看看？”考虑到目前的特殊情况，韩银一边安抚客户，一边耐心解释：“新事物总有个适应期，咱也试着熟悉一下这个燃气表，毕竟以后就用它了。这样，您先在网上充值，一定要核实好个人信息，15分钟后我再给您打电话，教您操作燃气表。”

与客户首次通话结束后，韩银再次确认没有其他原因造成停气，并从系统中看到客户已经充值。她准时回电客户，电话的另一端能清楚听到有位女士（客户妻子）在抱怨。韩银马上对客户说：“我能理解咱家人的心情，一大早没办法做饭，的确挺着急。咱们再慢慢操作一次，如果还是不行，我马上安排维修人员入户。”经过正确操作，客户家的燃气恢复正常，灶具打火成功，客户非常高兴。当韩银再次向客户了解是否还有其他问题需要帮助时，电话中传来一位女士的声音：“谢谢你呀闺女，人老了很多东西都学不会，你脾气真好，这么有耐心，祝你过年好！”

2月2日，一位女士来电反映家里没有燃气，经查询系统并与客户沟通，判断为燃气灶电池电量不足导致。热线员杨静向客户说明了原因，建议更换灶具电池，客户表示已经更换过，杨静礼貌地建议再仔细检查电池绝缘帽是否取下：“目前的确是特殊时期，咱们先排除一下其他原因，如果仍然无法解决问题，我们会立即安排维修人员入户。”但客户并不接受：“赶紧派人来看看。”

杨静当即与维修人员取得联系，安排好之后，她回电告知客户。电话拨通后，那边却传来：“哎呀，你看，我正想给你们打电话呢，的确是我没把电池的塑料片取下来，现在已经好了，有气了！”真是无奈又庆幸，不过问题解决了就好，杨静这样想着。这时候，可能听到电话里热线员们忙碌接线的声音，客户关切地说道：“你们单位还有这么多人上班呀，现在情况不太好，可得注意！”一句关心，顿时让杨静温暖不已。

庚子年的春节并不太平。对于潍坊港华的热线员们而言，工作内容与以往相比没有不同，但需要投入加倍的耐心与诚心。疫情肆虐的当下，她们坚持用声音守护千家万户安全用气，也收获了更多的理解与信任。 — 

（潍坊港华 王洪霞）


愿做小小螺丝钉

2月16日，田洪涛接到社区电话：“田师傅，现在疫情形势严峻，社区防疫登记点需要轮班值守……”未等工作人员说完，田洪涛立刻回答：“好的，我可以加入。”就这样，他成了社区防疫的一名志愿者。

从2月18日起，田洪涛每天从下午2点开始，在社区门卫处和其他几名志愿者一起为来往人员登记信息、测量体温、检查车辆，要一直工作到晚上10点多。由于部分企业陆续开工，社区内不少居民上下班，下午5、6点是最忙的时候，根本顾不上吃饭。寒风凛冽，一场大雪不期而至，尽管身上已被雨雪打湿，脚也冻得麻木，田洪涛依然坚守岗位，“下雪没事，我就想尽自己的一点力量。”

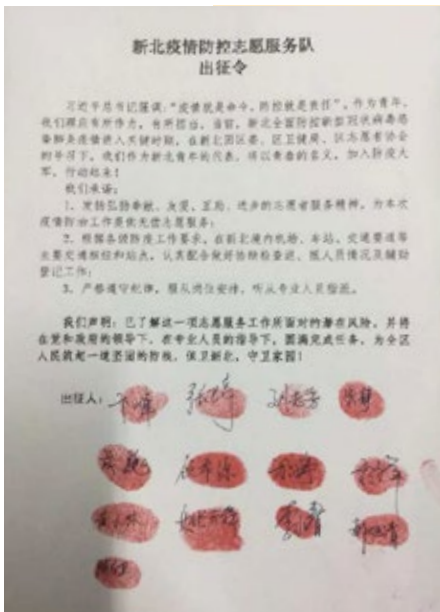
社区规定每人只能一天一次凭证进出，田洪涛严格遵守此项规定，按照“不漏一人、不漏一户”的原则，对每一个过往

的人员进行检查。他还积极宣传防疫知识，和大家共筑防疫堡垒。

一天晚上，有位居民外出没有佩戴口罩，田洪涛劝阻时却被各种拒绝，但他没有放弃，坚持苦口婆心做工作，终于劝得该居民戴上口罩。有时居民采买物品太多，田洪涛就主动帮年纪大的居民把东西送回家，“能帮把手就帮帮，也不是什么事。”正是这些“不值一提”的小事，如簇簇火苗一般温暖了居民的心。—— 

（威海港华 张艺）






志愿同行

这是一个难忘的新年。整个城市仿佛按下了暂停键，空旷的街道，安静的公园，畅通的高架，好不适应。

一次偶然的的机会，我看到新北区疫情防控志愿者招募令，作为青年党员，毅然报名，事后也得到了家人的支持。疫情紧急，报名的第二天，我就接到了防疫培训会议的通知，会议仔细安排了具体任务，要求大家按照规定采取防护措施，并签下防控志愿服务队出征令。

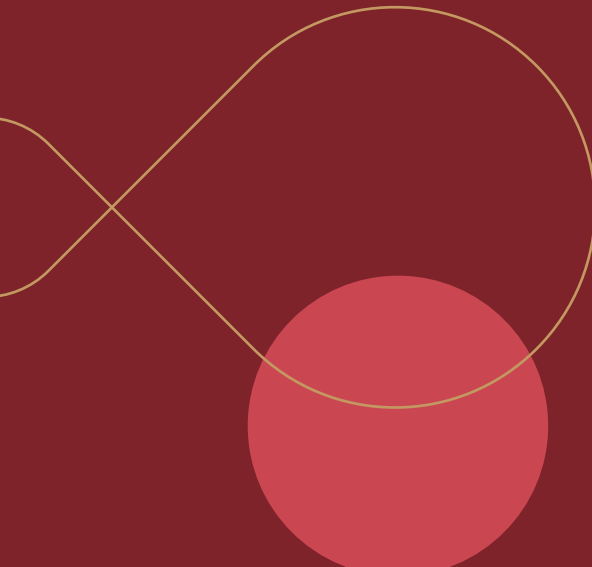
根据就近原则，在不影响正常上班的前提下，我参加了圩塘治安卡口和圩塘汽渡卡口的站岗工作，主要负责江阴与泰州方向车辆人员的体温检测。一同执行任务的还有镇政府、公安、交警、医护等各方面力量，大家各司其职。

疫情之下，各类人员，形形色色。有骑电瓶车硬闯卡口的倔强老头，有冒着危险外出串门的酒鬼，有证件手续不全的卡车司机，有至今无处可归的骑行者，有耐不住寂寞驱车江边的垂钓者，也有异地捐赠物资的爱心人士……很多时候，还没来得及坐下喝口水，一辆接着一辆车相继行驶过来。有几日，正值降温下雨天气，政府与社会爱心人士为我们提供了简易房、雨衣、热水、泡面、面包、水果等等，来往路人一句“辛苦了”，深深温暖了我的心。

防疫攻坚战目前已进入转折阶段，企业逐步复工，人们的生活渐渐走上正轨，但我们依旧不能放松，万不能让先前的努力付之东流。戴口罩、勤洗手、拒野味、不聚餐，疫情面前，人人有责。— 

(常州港华 成巍)

当灾难把我们隔离 我们却发现 彼此连成了空前的一体

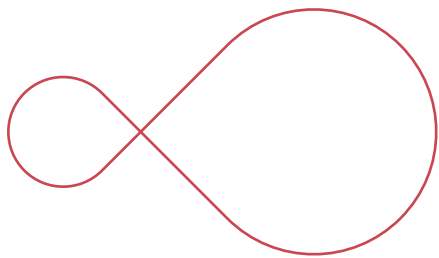


疫情无情，人间有爱。磨难中，我们更加体会到人与人之间情感的珍贵，并满怀信心将抗疫进行到底。心中有光，又何惧路长。

回家的路

“我原来以为家在身后，现在才知道，家在前面。”

——《流浪地球》



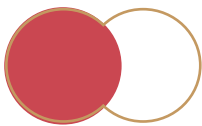
2020年年初，带着满心的向往和甜蜜，我们踏上了前往土耳其的蜜月之旅。谁都没想到，去时一帆风顺，回时历经坎坷。

土耳其横跨欧亚两洲，地貌奇特，风景旖旎。我们先后参观了特洛伊古城、以弗所古城遗址，游览了阿拉恰特童话小镇、切什梅城堡，漫步于爱琴海沿岸。然而，一切的好心情在钟南山院士宣布新冠肺炎疫情存在人传人现象后戛然而止，随后是无尽的焦虑，为我的家乡，为那些还留在家乡的亲人和朋友。之后的行程走马观花，旅行团有一半是武汉人，大家戴着口罩，小心翼翼，遇到其他游客都不敢多言。

随着疫情逐渐严峻，我的焦虑程度不断加深，夜不能寐，

只好反复翻看各种媒体平台，试图获取关于疫情的最新消息。1月23日凌晨3点，我第一时间看到官方宣布武汉封城的消息。得知封城时，震惊多过恐慌，甚至有一丝心安，因为我知道，国家一定会拯救我的家乡。我和老公开玩笑说，我们现在是无家可归的难民了，没想到一语成谶。

第二天，伊斯坦布尔到武汉的飞机停飞，雪上加霜的是，旅行团里有个武汉游客感冒了，可能在发烧。火速与大使馆取得联系后，卫生部半夜上门为我们量体温，把发烧的游客送去医院。清晨5点，我们被旅馆赶了出来，被隔离在当地卫生院，枯坐一天，几乎没有心情吃饭。万幸虚惊一场，检查结果显示那名游客只是普通感冒。




经历了这次乌龙，心里只剩一个念头，回家！虽然疫情严重，很多亲友都建议不要返汉，但那是生活了近30年，充满深深眷恋的地方。即便力量微小，我也想回去做点什么，和大家一起，让它快点变好。

购买了27日飞往北京的机票。此时的武汉感染者众多，医疗资源极度匮乏，一线医护人员缺少防护装备，正通过各种渠道向社会求助。于是我们计划在伊斯坦布尔购买2000个一次性外科口罩（药店没有N95）带回武汉捐赠给医院，可药店周日居然不营业，坐的士奔波了一下午、还被司机狮子大开口索要200美元车费的我们，千辛万苦找到一家开着门的药店，库存口罩55个。

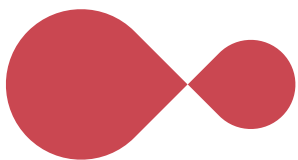
带着没有买到物资的不甘心，我们坐上飞机，祈祷能够顺利回家。然而刚下飞机就被海关拦住，随后被政府集中隔离了14天。隔离结束后，忐忑地上了南下的高铁，一路颠簸，终于到家。



看到武汉同胞发的一段话，深有感触：“今天出门买日用品，街道上干干净净的，可见环卫部门还在认真工作；在家里，水电气网全通，意味着相关单位的工作人员也在努力维持城市正常运转。”每一个辛勤工作的人，都是这座城市的守护者。

感谢一路上关心和帮助过我们的人，这段时间的经历对每个人来说都非常特别。接下来的日子里，让我们共同努力，为这座城市恢复健康贡献自己的力量。 — 

（武汉市天然气 王朋）




疫情下的关怀

突如其来的疫情，并没有给我们太多时间做好准备，口罩、酒精、消毒水越来越紧缺。公司总经理陈斌虽然身在外地，但一直牵挂着我们。当了解到长兴岛防疫物资匮乏，同事们辗转多地也没有采购到酒精的情况，陈总开车跑遍了沈阳城的大街小巷，一家家药房询问，一间间诊所咨询，终于买到了8瓶酒精。搁以前，8瓶酒精不算什么，即使放在路边也不会有人在意。而疫情期间，这8瓶酒精就是战斗的武器。陈总不敢耽搁，他知道这些酒精对于我们意味着什么，假期还没结束便驱车400公里亲自把酒精送到单位。当他的车缓缓开进公司大院，我们的心是火热的，也是深深感动的。

今年春节，终于有时间坐下来和父母好好地谈心聊天。已经不记得上一次促膝长谈是什么时候，每次回家不是跟朋友聚会、陪外甥学习，就是忙自己的事情。这次疫情给了我一个机会，可以依偎在母亲怀里，靠着父亲肩膀，谈天说地。聊他们和朋

友之间的趣事，听他们的各种吐槽，谈彼此内心的想法。虽然只有短短10天，但是我觉得好像和妈妈说了10年的话。此刻，我不属于朋友、不属于工作，只属于我的父母和家人。

全城戒严的前一天，突然接到舅舅的电话，让我下楼拿东西，没等我问清楚是啥，那头就挂断了。我一脸迷茫地来到楼下，只见他从后备箱搬出一大堆吃的，还有当下最宝贵的口罩和消毒水。舅舅的话不多，让我把东西拿上去，叮嘱我少出门，照顾好父母，缺啥少啥告诉他。这就是东北人的性格，简单直接硬邦邦，霸道总裁式的关爱，却透出沉甸甸的牵挂。

雪未曾完全融化，风依然那样冰冷。但是人间的真情，来自家人、领导、同事之间的关怀，吹散了我们疫情的恐惧。春天已经到来，距离人们摘下口罩相互拥抱问候的那一天，不会太远。 — 

(大连长兴港华 汤满华)






细微处的真情

新年伊始，一场突如其来的疫情席卷神州大地。为了应对疫情，湖北各个城市相继封城。就在封城的前2天，我们全家进入湖北，从此开始了漫长的等待。

当时，正值中国人一年中最重要的节日，过年的喜悦让人觉得封城的情况很快会过去，顶多14天就可以解封了。慢慢的，周围发生了变化。先是个别小区的某个单元封闭，接着整个楼栋封闭，再接着整个小区封闭，最后城内所有的小区、村落全部封闭，任何人不能随意外出。人们开始害怕，不知道什么时候会染上像幽灵一样存在的病毒。

日子就在这样的担心和焦虑中一天天过去，日渐攀升的数据让人无法预知什么时候才能结束封闭的生活。3月，疫情出现转机，3月15日，整整封闭了56天的城市终于解封，我们踏上了回乡的路。

3月30日，我结束隔离回到单位上班，正准备开始梳理工作内容时，同事跟我说：“前台有人找你。”走近前台，一条红色横幅出现在眼前——“欢迎您回到苏州港华温暖的家”，横幅旁边，公司的领导、同事们满脸笑容地看着我。我愣住了，这是什么？欢迎仪式？直到公司副总、工会主席顾海娟与人力资源部经理张辉走到我面前，亲手送给我一大束鲜花和一个礼袋的时候，我才缓过神来。心里很激动，说不出话，太意外了！没想到公司竟然精心筹备了如此正式的仪式，欢迎从重点疫区回来的我。眼眶渐渐湿润，我好像做梦似的一向大家道谢，其实内心如潮水般澎湃，却不知该如何表达。大家的笑容和话语，就像这春日阳光沐浴着我，温暖着我。

患难处见真情，细微处见真爱。感谢我的同事们，你们是一群有真情的人；感谢港华，你是一个有真爱的集体！ — 

(苏州港华 王惟臻)

幸得有你

我是一名警嫂，以往很多个春节假期老公都坚守岗位，今年本来很开心他可以轮休和我们一起在家过除夕，谁知遇到了这个“特殊”的春节。腊月二十九这天，老公接到单位的紧急通知，全员取消休假，实行24小时值守。听到这个消息，我的内心很失落，因为我知道，这意味着我们将有很长时间不能见面。

从那天开始，他就全力投入到疫情防控工作的第一线，每天追踪武汉返乡人员，挨家挨户走访排查，对公路卡点来往车辆人员进行检查。他们没有专业装备，一身警服，一个口罩而已。遇到不理解的群众，要耐心解释，让他们配合国家的安排，甚至还遇到过正面冲突事件。我知道他热爱这份职业，这是他的信念，他说穿上这身警服，就代表使命和责任，不能退缩。担心之余，我唯一能做的就是尽力当好他坚强的后盾，好好照顾1岁的女儿，让他没有后顾之忧。

20天后，疫情形势依然紧张，想了很久，我还是决定给他送点衣服和东西。事先没有告诉他，因为他知道了一定不让我去。做好防护后，我驾车前往他的单位，快到路口时，看到了一个熟悉的身影。那天，正好轮到他值守公路卡点，我把车停在路边，



看着他和同事来来回回不停地跑动。我给他打了个电话，为了安全，东西也不能亲自交到他手里，远远地放在地上，等他过来拿。简单说了几句话后，他挥手让我快回去，就这样看着他离开的背影，当时的心情很复杂，眼眶也不由自主地湿润了，只盼望他早日平安回家。

“哪有什么岁月静好，只不过有人替你负重前行。”在这个不一样的春天，我对这句话有了更深刻的体会。这个假期，太多人放弃与家人团聚，转身逆流而上，变成我们的铠甲，保护着这座城市，保护着城市中的你我。 — 🕯️

(中江港华 钟勤娴)




期待春暖花开

疫情之下，虽然每天都有一些工作需要处理，但是如此漫长的“假期”，实在令人感到不适。一天，我如往常一样翻看朋友圈，意外发现有一名同事的父亲因为感染新冠肺炎去世。当下既震惊又难过，好半天，才写下“节哀”两字，不禁恼恨自己不会表达。这位同事让我内心有如此波动，不仅仅因为她是一个善良、美好的人，更重要的是她在疫情期间坚守岗位，从未因家里的事情请过半天假、发过半点牢骚。我无意过分吹捧她，但对我而言，她确实是一个值得钦佩的人。

2月14日晚，接到客服热线反映，有位婆婆打电话表扬公司的一位维修师傅，足足夸了5、6分钟。由于工作原因，对于好人好事早已司空见惯，但是当我看到表扬内容时仍然被感动

了。维修师傅不仅态度好，完成维修任务后，还特地叮嘱婆婆疫情期间生活方面的注意事项，提醒她外出一定要做好防护。我眼前仿佛出现了一幅画面——师傅专业地解决了婆婆的用气难题，耐心告诉她该如何使用表具，暖心提醒她现在疫情形势严峻，千万注意保护好自己。事后，我才得知这位师傅是90后，再想想2月14日是情人节，虽不知他现在是否有伴侣，但真心希望他会有一个好的伴侣，因为他值得。

在武汉疫情日趋严重的那段日子，说句实话，夜夜都睡不踏实。但当我醒来，看到身边无数甘于奉献的同事散发出正能量的光芒，我坚信阴霾终将散去，乐观的武汉人一定会赢得这场战役的胜利！ — 

(武汉市天然气 张丽婷)

向光而行


一场突如其来的疫情，如同巨石落入原本平静有序的生活，一时间巨浪翻涌。数着日子，却不像往常觉得假期短暂。终于，赵旭总熟悉的身影引领我们回归各自岗位，一切相同，又似不同。道路不再拥堵，商铺不再热闹，复工的人们小心翼翼。进入久违的办公室，防疫小组早已多次消毒通风，口罩、酒精、护目镜、一次性手套整齐地摆放在工位上，到岗同事忐忑的心逐渐安定下来，工作也按部就班地开展起来。

当武汉的数据一天天攀升，我们的心也为之牵挂，因为那里面有武汉市天然气的兄弟姐妹。港华血脉相连，疫情无情，人间有爱，赵旭总代表东北区域办全体员工捐出拳拳爱心。责任、坚守与奉献，这些曾经略显抽象的词语，在抗击疫情的过程中一下子变得具体而生动。快速响应成立防疫小组，物资及时到位，区域企业相互关照，安抚疏导员工情绪，各岗位人员不缺位、不后退，大家用行动践行港华的责任与担当。





疫情改变了人们的工作节奏，少了出差，多了思考，积攒能量，整装待发。“乐在阳光下-能量工作间”活动如期举行，每周一场，以一种别开生面的方式交流学习、共同成长，工商实务、工程管理、法律常识、疫情相对论，既关联工作又拓展知识。有距之聚的“生日会”普通又特别，同事祝福化成丝丝甜意萦绕心头，驱散疫情带来的焦灼。运动健步走的活动，燃起全体员工强身健体的热情。每天展示的步数截图和行走中拍摄的落日余晖、春花似锦的美景，让人顿觉生活如画，绚丽多彩。将青春和活力交织于工作中，轻盈的步伐定会走出更为广阔的道路。

“物来顺应，未来不迎，当时不杂，既过不恋。”环境永远不会十全十美，消极的人受制环境，积极的人控制环境。在这场战役中，只要我们积极面对、坚持不懈，就一定能等到曙光绽现，同赏红日喷薄。—— 

(东北区域办 王晓静 王跃华)

心愿

今天是武汉封城的第10天，市民们也主动封起了自家的门。我趴在窗台上向远处望去，雄楚大道的立交桥上告别了往日的拥堵，本该是一个热闹的春节，此时连汽车的轰鸣也听不见。周围的商铺，除了药店，几乎都大门紧锁。柏油铺成的路面上，行人稀少，偶尔看到三两个，也是戴着口罩行色匆忙……


每天不断更新的数据，时时刻刻扎得人心痛。妈妈已经连续多天披星戴月、四处奔波，把筹集到的消毒液、防护服等物资派送到服务的各个小区。晚上，又听到她急促打电话的声音：“张总，我们这儿的人员缺少防护服，消毒物资也快断货了，哪儿可以买得到呀？小区消毒工作可不能断啊！”同样的话，她说了好几次。但是挂掉电话后，她依然眉头紧锁。

由于疫情来得突然，封城后车辆无法进汉，回家过年的员工也无法返岗，加上物资又极度缺乏，妈妈的工作量也大大增加了。她所在的物业公司为了做好疫情防控，保障各个小区的正常生活秩序，一线工作人员都在加班加点。“物业公司担负的是一份社会责任，非常时期，我们一定要确保每一位一线员工的安全，如果没有他们，小区就会变成垃圾场，会有更多的人染上疾病。”妈妈的语气中透着坚定。

在这场激烈的防疫战中，除了像妈妈一样的社会工作者之外，还有一群人更加值得我们钦佩与赞赏。他们坚守在疫情的



最前线，在没有硝烟的战场上毫不畏惧地战斗着，他们争分夺秒，只为和病毒赛跑，托起生命的希望——健康所系，性命相托，正是那些穿着白色战袍的白衣天使啊！每次在新闻中看到他们忙碌的身影，我都忍不住热泪盈眶。合家团聚的时刻，他们没有陪伴在家人身边，而是穿着里外数层、密不透风的防护服，救治着危重的病人。“除人类之病痛，助健康之完美……救死扶伤，不辞艰辛。”所有一线的医务工作者们用实际行动践行自己从医的承诺。

与此同时，一批批凝聚了世界各国人民爱心的物资也不断涌入武汉。寒冷的冬天，因此变得温暖。武汉，不是一座孤城。我希望疫情早日平息，这些为疫情奋战的英雄们能够早日与家人团聚。这，就是我的心愿。— 

(武汉市天然气员工陈焕之女 陈文悦)

一起加油

今天是2020年2月24日，经历了漫长的31天超长春节假期，终于全面复工了。这是怎样的31天？我们只能通过网络去感知世界。可身边依然有很多人在忙碌，为了家，为了我们的城市，为了武汉，更为了泱泱中华！

曹大夫，市中心医院的一名护士，也是一位年轻漂亮的妈妈。在这样一个特殊的时刻，她在赴鄂支援的请战书上庄重地签下了自己的名字。作为她的朋友，我知道，她也不舍亲人，可是身上的一袭白衣，让她必须尽己所能去驱散笼罩在楚鄂大地上空的阴霾。

刘书记，明山区的一名社区书记，和我是同龄人。当我在家里憋得不知道该干什么的时候，她早已整日在寒风中忙碌。疫情防控战中，事无巨细，从排查登记到小区封闭管理，从政策宣传到帮扶困难居民，她始终与群众在一起，守护着他们的平安。

黑子，一个身处姑苏的游子。难得几年才有一次回乡探望父母的假期，谁知疫情就是命令，他不得不提前返程。前几天视频通话，得知他结束观察隔离就立即请战，现在已经战斗在一线。我真为他高兴！苏州是他的第二个家，所以保护好苏州，也是善待自己。

冯总、长民总，本溪港华疫情防控工作的第一责任人和直接责任人。自疫情防控阻击战打响的那一刻起，两个人便再也没



好好休息过。工作方案是否制定？防控措施是否执行？专项资金是否到位？防护物资是否充足？同事们有没有出行，是否健康？上岗的同事能不能得到最好的保护？居家隔离的同事是不是安心？虽然无法相见，但通过工作群中不断刷屏的信息，我能够清晰地感觉到，他们的心时刻与公司500多个兄弟姐妹紧紧相连。

一起加油！曹大夫、刘书记，你们是扛起枪上战场的英雄，要保护好自己。一起加油！黑子，经过疫情的磨难，希望我们都能更加豁达地面对人生。一起加油！冯总、长民总，在本溪港华没有人比你们的责任更重，等战斗结束，期待你们带领大家奔向更好的未来。——

(本溪港华 姜恩洋)

给孩子的一封信

儿子，今年的寒假格外不同，因为疫情，你的假期被自动充值了。刚听到这个消息时，把你给乐坏了；可接踵而至的作业，日复一日的网课，又让你满腹牢骚：“放假就放假，为什么还要学习？”说实话，妈妈看你辛苦了一个学期，也想让你休息。但你即将升入初三，在这个关键时刻，碰上这个特殊时期，妈妈还是想做个“狠心”的人。


对你来说，知识可能是课本里的一篇文章，一个个公式定律，需要背诵和理解，甚至有些枯燥。可是，在危急关头，你所学的知识，就会成为你最有力的武器。

疫情刚开始的时候，你爷爷奶奶不知道严重性，坚决不戴口罩。而学过生物学的你，十分了解病毒传染的三个基本环节。是你不厌其烦地告诉他们，老年人是易感人群，新冠肺炎可以通过飞沫传播，阻断传播途径最好的办法就是戴口罩。

还有一次，我们看到有报道说双黄连可以抑制新冠病毒，准备到药店购买一些回来备用。你听到后，立马阻止了我们：“新闻里说的是可以抑制，什么是抑制？意思是你有这个病，才有

效果。”一番话，说得我和你爸冷静了下来。你明白“抑制”这个词的内涵，不就是日复一日积累语文知识的结果吗？你看到消息传闻，理性分析，这不就是你政治课本里的辩证分析法吗？我不敢说你现在学到的知识都是有用的，但其中很大一部分将使你受用终身。

疫情期间，你说你们班很多同学的朋友圈都不转发偶像明星，开始转发于危险时刻再次挺身而出的钟南山院士。其实你不也一样吗？前几天你还偷偷告诉你爸，说将来想当医生。之所以有这样的宏愿，是因为读过圣贤书，知道什么叫“家国情怀”。

读书，让你吸取更多的知识，武装自己，危难时承担更多责任；读书，让你懂得即使再有能力，也要保持谦卑的心态和敬畏之心，不可肆意妄为；读书，让你知可为知不可为，坚守底线，做一个善良慈悲之人。“少年智则国智，少年富则国富，少年强则国强，少年雄于地球则国雄于地球。”希望你通过学习，不断强大自己，早日实现理想、报效国家。——

(广州港华 胡少枝)

等春来

我的居家隔离是从1月21日开始的，那天早上，从深圳经过武汉天河机场回到湖北天门，在父母身边较为安稳地度过了这一段特殊时光。

大约十几年没有在家里待过这么长的时间了，以至于猝不及防的隔离时期，家里都没有我的衣服。冷的时候还好，足不出户的日子一套睡衣就够。可天气好转、气温升高的时候有点痛苦，想在门口晒太阳，还得找身妈妈的衣服换上。

不能出门，日子无聊得很。不想看电视，铺天盖地的新闻让人的心情像坐过山车一样起伏不定。羽毛球被翻了出来，除了跳广场舞之外，和爸妈打羽毛球是唯一较为正式的运动方式。感谢那一枚羽毛球，被打到只剩下半截，仍然坚持到了最后。就像我们，虽然诸多不便，但始终心怀希望，总能等到春天的到来。

居家隔离期间，看到公司发布了防控疫情的各项举措，延迟假期，居家办公，为武汉捐款，向社会捐献物资，为同事们送口罩到家，感到很安心，为身为宜兴港华的一员而骄傲。最让我感动的是，大家并没有忘记我。有一天，收到张经理的电话，说给我寄了一盒口罩。当身边的一切都按下暂停键的时候，这通电话和那盒口罩，真是寒冷的冬天里最珍贵的礼物。

疫情还没有完全过去，但至暗时刻已经远离。从人人自危、不知所措到想做点事、尽一份力，直至收获远方的鼓励与关心，最终都化作“感谢”二字。感谢武汉做出的牺牲，感谢全国驰援湖北，感谢这个冬天的所有人。我们一起等春来！ — 🕯️

（宜兴港华 胡思文）




微光也闪耀

今年春节,我和大多数国人一样,开启了令人终生难忘的“宅家”生活,有些片段给了我很多感触。

根据疫情初期工作安排,老公迎来了首个弹性工作日,没有公交、没有出租、没有私家车,他选择用最环保的方式步行去单位执勤。因来回行程较长,他的双腿有些僵直,满身的汗味也跟着凑热闹似的弥漫于衣服的缝隙间,多少有些狼狈。但不知道为什么,他的心情却是美美的,可能源于坚守岗位的一种自我满足吧。

小区 55 岁退休在家的许阿姨主动请战,当起了志愿者。做好志愿工作的同时,看到社区工作人员每天中午都吃方便面,她心里很不是滋味。从此她又有了一个新的身份——“送饭工”。她说:“只要疫情不退,我就会坚守到底,送饭到底。”居民们也纷纷行动起来支援社区工作人员,有的送水果,有的送饺子,还有的主动把自己家的备用口罩拿出来,让工作人员保护好自己……

人与人之间的真情表达与关系的和谐融洽,让略显艰难的生活变得美好。

闺蜜的妹妹是一名人民教师,尽管生活在运建园特级管控小区,她却用热情拥抱当下。为减轻小区工作人员的工作量,她每天统计自己单元住户的物资需求和具体情况,其他时间给孩子们上网课、批改论文,繁忙之余还写写对联表达心情。日复一日,她用自己的行为鼓舞着同单元每一个接受隔离的人。在她的身上,我看到了担当,也看到了懂得适时“拐弯”带给生活的另一片风景。 — 

(齐齐哈尔港华 张丽)

以平凡书写不凡

2020年的开头不太顺利，疫情发展迅速，防护物资脱销，春节假期一续再续，全国人民居家隔离。

受疫情影响，口罩严重紧缺。妈妈在药店工作，仓库有货时每天卖掉好几百只口罩，还要为进出药店的人员测量体温、做好登记，常常累得直不起腰。妈妈去上班时，我总叮嘱她一定要带好口罩，经常洗手消毒，妈妈一边答应一边说：“医生们都在一线，这个特殊时刻我也想为大家做点事。”支持你，妈妈！

小姐妹在朋友圈发了这样一句话：“每个卡点都有一个小房子，里面住着保护你的人。”她是村委工作人员，特殊时期深夜仍在值班，饿了只有方便面，困了只能在值班室狭小的空间里挤一挤。让我想到自家小区门口的志愿者，他们都是上了年纪的叔叔阿姨，每天待在冷风中不厌其烦地为大家测量体温、办理通行证。他们本可以在温暖的家里看电视嗑瓜子，但是为了这场战役尽快胜利，他们舍弃了与家人团聚的时间，不分昼夜地默默付出。向你们致敬！

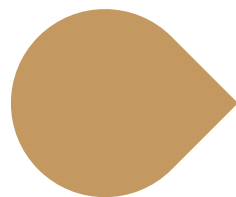
我们的家生病了，很多时候，着急、悲伤、恐惧，可也会



有那么一刻，因为感动而新生力量，相信良善，看见勇气。汶川居民千里迢迢给医务人员送蔬菜，小姐姐每天为医院做800份饭，医护人员剃发节省穿防护服的时间，航空公司包机护送增援武汉的医护人员，10岁的小女孩把小黄鸭储蓄罐的钱全捐了，小伙子从国外人肉背回来口罩……谢谢你，每一个平凡的中国人，希望如期而至的不止春天，还有疫情过后平安的你们！ — 🕯️

(桐乡港华 沈瑜婷)


春回大地 播撒希望



不知不觉间，山野里的荠菜满了山坡，树梢上有了点点星绿，屋外的阳光也更添了些许力气，洒在各处都明亮许多。春天好似羸弱的少女，伴着微风轻轻袅袅缓步前来。从来没有哪一个春天像如今这般，被亿万人念着、盼着，终于在近清明时节，我们等来了久违的春光。

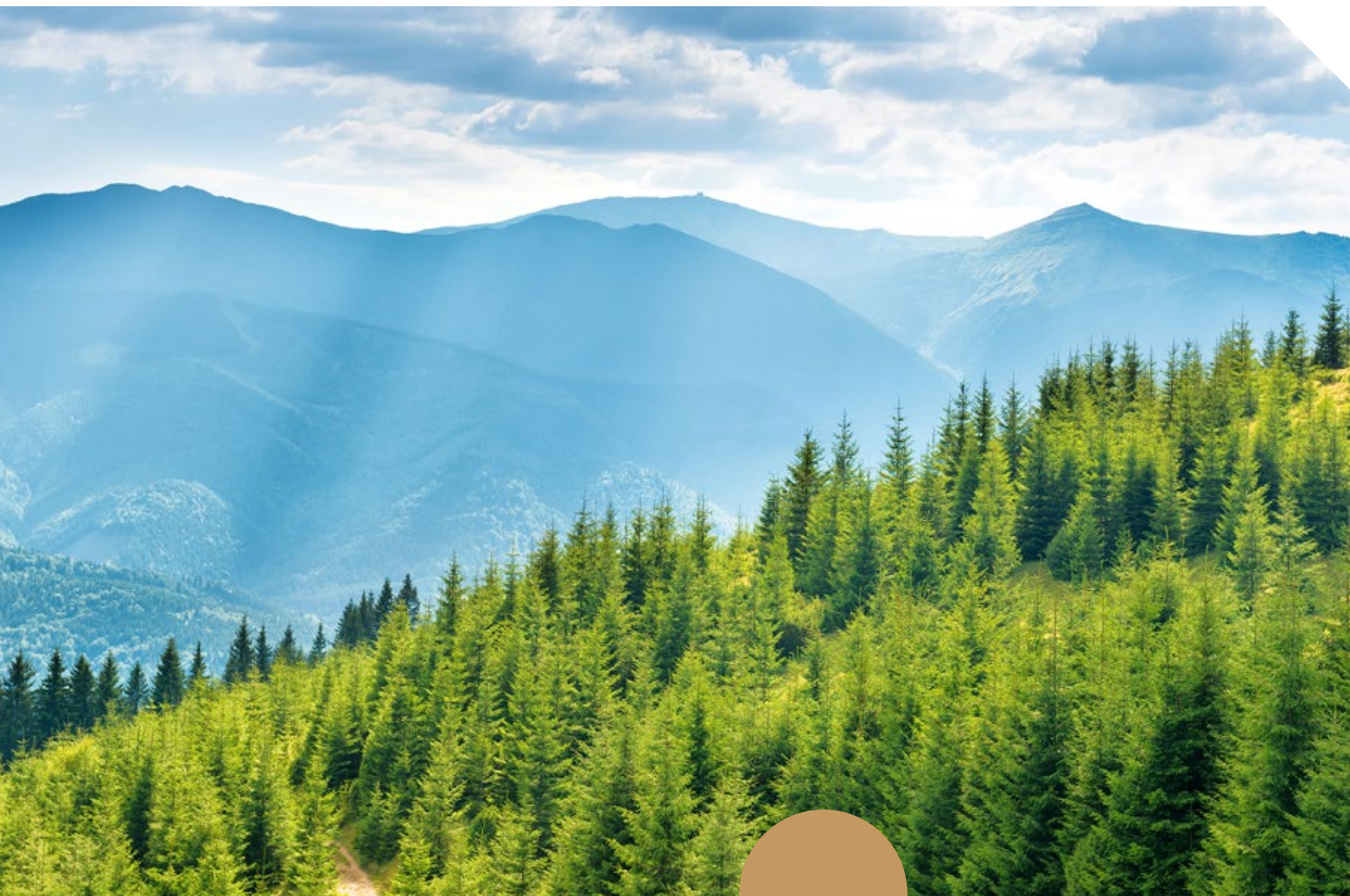
小区里的玉兰开了，大朵的白花在阳光下煞是好看，一旁的树枝上却还只是吐露出些许嫩芽，不急不躁，执拗地等待着属于它的“好日子”。树下路过的是多日未出门的小孩儿，跑跑跳跳地奔着秋千去了，后面还跟着一起撒欢儿的小狗，满满的雀跃不小心和春光撞了满怀。邻居正在专心侍弄她的小花园，安适休闲，播撒的这些种子过些时日就能开出各色鲜花，将整个园子

填满，届时真真儿是百花园了。不过眼下看着这黑的泥、绿的苗、蓝的天、白的云，倒也不失为一幅美景。小草此刻似浑身充满了力气，伸着小脑袋往高处瞧，一片片绿油油地挤在一起，很是热闹。一阵风来，吹过些淡淡的青草香，深吸一口真是让人神清气爽。这个冬季，居家蛰伏太久，此时的轻松畅快实得来不易，恰遇如此春光盛景，又岂不心潮澎湃。

身旁有人三三两两结伴而过，菜场上响起吵吵嚷嚷的叫卖声，路上又现车水马龙的繁忙景象，一切陌生又熟悉。感谢春天来到我们身边，将生机勃勃的美景再一次呈现，感谢将春天带回的你们，将生生不息的希望再一次播撒，愿从此平安喜乐，“疫”尽人安。— 

(威海港华 张艺)



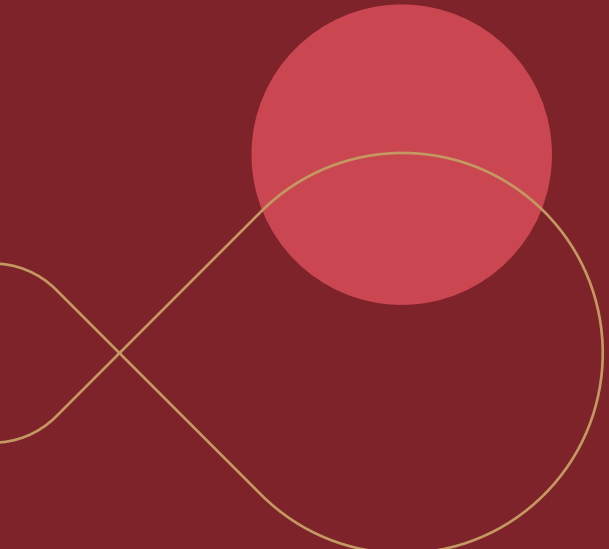




阳光下 我们与武汉重逢
刚起头儿
有的是工夫 有的是希望



世界在改变 时间会走远 记忆里始终有一处 留给 2020 年



也许很长一段日子里，我们仍要过着佩戴口罩出行、与周围人保持距离、进入各类场所扫码的生活，但我们坚信，我们的家园一定会越来越好。

我这个人吧,就是有点岔巴(武汉话,多管闲事,此处意为“热心”),听说武昌医院有两个护士家里停气了,急得跳脚,到处留电话,还跑到医院门卫处留下联系方式。告诉大家只要是住附近的,家里没气了都可以找我。医护人员的话,不管多晚,我都来。前线已经这么辛苦了,不能让他们为了一口热水热饭为难。

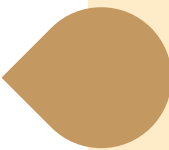
武汉市天然气 邹杰

我和老公是公司的双职工。在武汉抗击疫情的关键时期,为了维持社会稳定运行和人们的正常生活,老公始终奋斗在保障燃气供应的最前线。特殊时期,人手不足,他就身兼数职。客户打电话过来咨询燃气使用的问题,能通过电话解决的,尽量用电话解决,实在解决不了必须上门的,他会做好防护措施、用酒精全身消毒再入户,让客户也安心一点。他经常说,他也是一名战士,要为这座城市拼尽全力。

武汉市天然气 徐玲

4月8日,武汉解封。早上开车听927广播,主持人以激动人心的声音说:“小东门堵了!堵了!它堵了!武汉活了!”哈哈,像是进球了一样兴奋,可真不容易。

武汉市天然气 乔珊



两个多月,结束了。空空荡荡到车水马龙,前所未有的历史事件,百感交集的人生经历。一切都很突然,我们只有更强大。

武汉市天然气 苏守明

作为西安市保障民生的重点项目,自强东路火车站北广场施工在疫情期间并未停工。了解到这个情况后,公司中压运行部安检员孙震多次前往现场确定桩位、指认管线、下发通知单,每天与工地负责人保持电话联系,并主动申请增加排班,对城北片区的管线进行排查巡检。有天晚上9点,忙碌了一天的孙震写完报表准备回家,听见同事郑洁自言自语:“不知道这会儿还有没有地铁?”考虑到疫情期间乘坐公共交通危险系数较高,郑洁家距离公司又比较远,孙震就提出开车送郑洁,自己快11点才到家。为有这样的同事而感动。

西安秦华 李玉茜

2月5日，使用热水器时我闻到异味，疑似燃气泄漏，马上打电话报修。不久，杭州港华有位叫钟慧鑫的师傅联系我询问具体情况，我所在的单元有2户人家正在隔离，担心他不愿上门。但钟师傅打消了我的顾虑，他叮嘱我先关闭燃气阀门、开窗通风，他马上出发。不到半小时，钟师傅就全副武装到达我家。经过全面检测，确认没有发生燃气泄漏，他还仔细告诉我燃气使用过程中需要注意的各个事项。新冠无情人有情，非常感谢钟师傅在疫情如此严峻的情况下，仍义无反顾上门服务。

杭州港华客户 杨女士

2月7日下午下班时，接到71770部队后勤人员的电话，其食堂即将停气，为保证战士们的饮食正常供应，要马上充值，但部队已封闭管理禁止外出，无法自行到收费网点办理。我马上联系收费员延时下班，同时和部队后勤确认需要充值的账号及金额。对方告诉我，平时负责充值的人员被隔离在家，具体是什么账号他们也不确定。为避免充错账号，我请他们现场拍照微信发图片给我，确定了需要充值的账号并完成充值。至暗时刻，我们的坚守更有意义。

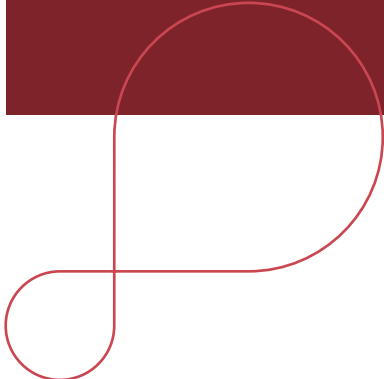
泰安泰山港华 张莉莉

今天上班了，是从云复工到正式复工的第一天。打开电脑，开始工作，体会到前所未有的踏实。如果问我10个代表美好的词语是什么？我现在的答案是：出门，工作，自由，呼吸，微风，暖阳，蓝天，白云，植物，美食。经此一疫，很多感受已经与从前不同，未来再困难，也必定能够在有限的条件里尽力蓬勃。一周前“买花救农”的花儿，顺丰走了6天，看看路线，原来她勇敢地经过了疫区，名副其实的战地玫瑰。花儿不新鲜了，却迫不及待地盛开了。2020年的开头比预想中难了一点，但我仍然充满信心。

佛燃能源 苏群娣

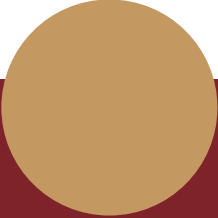
大年初一晚上，我收到风险部同事发来的防疫物资采购清单。初二一早，我就跑遍各个药房，电子测温枪、84消毒剂、一次性手套都买到了，可消毒酒精和口罩到处缺货。我心里着急，一边迅速将情况上报给领导，发动同事们帮忙采购；一边把买到的物资送回公司，安排值班人员测量体温、及时消毒。很庆幸是港华的一员，从领导班子到一线员工都积极响应，全力以赴将疫情防控进行到底。

大连长兴港华 邹富顺



疫情期间，我们的抄表工作通过电话进行。有位80岁的大爷踩着凳子给我读表数，大娘在一旁嘱咐：“老头子你看准啦，别弄错啦，别给孩子的工作添乱。”慌得我一直仔细听着电话那端的声音，生怕大爷摔倒。我向大爷表示感谢，大爷却说：“孩子，你们的工作不容易。我年纪大，眼睛花，行动也慢，耽误你的时间了。但我认真地看了，报的表数一定是准确无误的，不能给你的工作带来麻烦。”瞬间被这位可爱的老人所感动。

铁岭港华 赵妍



我的先生是一名医护人员。自从周铁出现宜兴市首例新冠肺炎患者以来，他和同事们就不分日夜，一直战斗在各个治安卡口。为谨慎起见，他让自己处于一个半隔离状态，一个人吃，一个人睡。作为妻子的我，每次回家看到他脸上因为穿戴防护用具留下的一道道印记，因为需要经常清洗快要脱皮的双手，除了心疼以外，更多的是在做好本职工作的同时，照顾好自己和即将中考的儿子，让他毫无后顾之忧之忱奋战在一线。

宜兴港华 徐文霞

疫情刚开始那会儿，说不怕是骗人的，但看到公司各项措施开展后，也就放宽心了。在全国口罩短缺的情况下，能保证我们一线人员的口罩供应，担心我们用餐有问题，部门还特地购买了电饭煲，常备水饺、方便面和火腿肠。有这样的后盾，我还有什么好怕的呢？

苏州港华 张洲

宅在家的日子，老公留起了串脸胡，儿子任性地想梳个球星辫子，三人偶尔会随着 Keep 健身娱乐，最最幸福的还是尝试做各种美食，炸油条、蒸包子、烤面包、烧鱼、炖鸡，中餐西餐无所不能。美食事小，情怀体大。洗手做羹汤的忙碌中，最大的感悟便是困境中的团聚，哪怕一箸食、一瓢饮，也胜却锦衣玉食的富贵，亲情的陪伴下没有过不去的坎儿，即便是苦难也能从中品咂出幸福的滋味。

绵阳三台港华 许华容

某天夜里，我开车停在实施全封闭管理的村口岗亭前。摇下车窗的一瞬间，寒风凛冽。一名治安员拿着红外线体温计向我走来，要求我出示身份证明文件并打开后备箱，随即熟练地为我量体温、查核身份。一连串动作完成后，温和地跟我说：“感谢您的配合。”和其他岗位相比，这些守城人、拦路者往往容易被人遗忘，可是他们的默默奉献使得“番禺连续 0 新增、广州连续 0 新增”。谢谢你们倾力守护着一座城，祝愿一切安好！

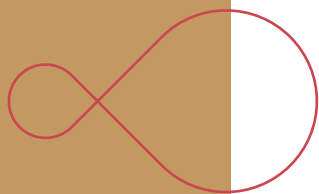
广州港华 许敬雄

除夕夜，有客户反映家里的燃气灶火焰太小，没办法准备年夜饭，我火速前往处理。一进门，客户没有给好脸色，因为着急不停地埋怨。经过逐项检查，我发现燃气设施没有任何问题，于是又进行测压，一切正常。根据经验判断，问题可能不在户内，我便到楼下检查表具等设备，原来是表具不能正常运转，于是进行了更换。准备离开时，客户露出了亲切的笑容，连声道谢，还语重心长地说：“小师傅，现在疫情严重，你出门工作一定要小心！”我也因为这温馨的告别而小欢喜了一把。

芜湖港华 文宇

严峻的疫情形势，让空气仿佛都凝结起来。近期，我和同事们对全市各个医院的燃气设施进行安全检查，空气中散不去的酒精味和全副武装的医务工作者让我感受到了这场战争的真实与残酷。很庆幸有机会为抗击疫情献出一份力量。感谢所有的医护人员，你们都是伟大的战士，用生命捍卫着希望！

常州港华 张恺



52岁的父亲是吴江某社区的一名安保人员，疫情发生后他主动回到工作岗位。2月的天气阴雨湿冷，每天早上5点半他就起床，戴上口罩和一次性手套，拿着测温仪和“外地返苏人员信息登记表”，出门为居民测量体温、登记信息、宣传防疫知识，一站就是一整天。有时也会遇到一些不理解的群众，误解社区对自己进行监控，父亲都耐心地解释、安抚。正因为有无数像父亲这样的社区工作者挡在前面，我们才能安心生活。愿他们早日“凯旋”。


吴江华衍 邱荻峰

清晨，当我还在温暖的被窝里躺着，爸爸就已经悄悄出门去社区值守；晚上，我坐在沙发上舒舒服服地看电视时，他才披着一身寒气疲惫地回来。起初我十分不解：“爸爸，你干嘛非要去啊？这样冒险，不怕传染？”爸爸摸着我的脑袋说：“打败病毒需要大家共同努力，你看前线的那些医生、护士，哪个不是冲在最前面？作为中国人的一份子，怎么能不积极参与呢？”是啊，病毒虽然可怕，但只要我们万众一心，就一定能战胜疫情，迎来春暖花开的美好生活。

威远港华林荣海之女 林美含

正月十五元宵节正好是小鱼7岁生日，她一直盼着生日的到来，年前就给家人制作了请帖，还绘制了饭店的座位图。因为疫情，我们取消了家庭聚会。一早，奶奶煮了香喷喷的生日面，上面放着两个鸡蛋。我对小鱼说：“为了抵抗疫情，我们只能在家里庆祝了，好吗？”“当然好呀，在家不出门，就是为祖国做贡献。和战斗在一线的医护人员相比，我已经非常幸福了。”我的小鱼真的长大了。

铁岭港华 李丽



很多人觉得居家隔离十分无聊，但对于我来说，这是一段美好而难忘的时光。由于工作缘故，先生极少有假期，工作日也几乎夜夜加班，我们很少有机会长时间待在一起。这段日子，白天，在阳台铺张垫子，阳光懒懒地洒进来，孩子和先生一起合作完成喜欢的积木；晚上，孩子睡了以后，我和先生一起捧着薯片，好看的电影；每到饭点儿，抱着可爱的孩子，看着厨房里忙碌的身影，嘴角便会不自觉地上扬，心想最大的幸福莫过于此。新的一年，我们要继续好好地相爱，珍惜相守的每一天。

韶关港华 王文娟

隔壁的邻居从老家带来大米送给我，对面的邻居从地里摘来白菜和大葱放在我们外，16楼的邻居包了饺子问我要不要，18楼的邻居说自己培育的花送我解闷儿。虽然平日里大家也很关照我，但是疫情当前，这种关心更加难得。当有人向我求助，我同样力所能及地提供帮助。楼下的邻居准备回老家，问我是否有多余的口罩，我留下2个之后把剩余的都给了他。人字的形状就是相互支撑，愿人与人之间温暖永存。

广州东永港华 张永经

临下班前，加气站来了一辆出租车。操作员叶松为司机和乘客测量体温，乘客体温正常，司机体温测量三次，均超过38度，根据要求无法充装气瓶。叶松想让司机做详细登记，不料司机驾车离去。叶松不放心，将此事向部门领导汇报后，又拿上资料前往相关部门进行报告。最后终于找到司机，让司机去医院检查，结果显示无异常。虽然是场误会，但叶松一丝不苟的工作态度值得点赞。

兴义港华 张云莹

结束休假从泰国返回西安后，我按照市防疫指挥部的规定在家隔离观察。每天起床的第一件事就是给全家量体温，将数据报给单位和社区。闻到楼道里定时飘来的消毒水的味道，总会担心自己是不是已经感染了病毒，家里人会不会出事，内心十分焦灼。隔离 14 天后，经过社区检查，一切正常，稍稍松了口气。根据公司要求，又去做了核酸检测，报告结果呈阴性，终于可以安心了。想到同事们都坚守在抗疫保供一线，我恨不得马上就能回到公司和大家并肩战斗。

西安秦华 穆雪

有一种幸福叫我是中国人。面对突如其来的疫情，中国以举国之力积极应对。封锁人口超过千万的城市，取消各类节日庆祝活动，安排专项资金，快速集中人员和物资，10 天内建成可容纳千余人的医院，从全国向湖北派遣数万名医务人员。经过几个月的努力，目前我国疫情控制已基本稳定，各行各业在政府的领导下复工复产，老百姓也逐步开始了正常的生活。这就是中国力量！

铜山港华 冯贝

想夸夸我们辽宁的白衣天使，新建的“雷神山医院”设有重症科和传染科共 32 个病区，辽宁医疗队就接手了其中 17 个病区。为了抢救生命，宁愿“牺牲”自己，辽宁人就是有这样的情怀。我们把最好的医生、院长都送去武汉，以至于大连全市医院的门诊都关了，只留下急诊接待治疗。身为辽宁人为你们骄傲！

大连瓦房店港华 王蕾阳

值守社区卡口期间，我收到社区居民给的口罩；见我们值班辛苦，居民们自发送来水果、食物；每天深夜，“婆城有爱”志愿服务队都给我们带来热乎乎的粥和包子……最艰难的时候，我在坚守的过程中也感受到了浓浓的温情，更加坚定了对抗疫胜利的决心。

威远港华 付华春

3月25日，襄阳正式解封，我准备返回成都。临走前，小侄儿一反平日里小霸王的常态，天天抱着我的腿，缠着我给他多讲几个故事，好像只要故事没讲完，我就不会离开，“小姑，不要走，再多住几天！”走的那天，哪吒式的熊孩子竟在我挥手进入候机厅大门后，撕心裂肺地哭了整整一路。从没想到这场疫情给我留下的回忆不是隔离中的无奈，而是潸然泪下的亲情。

成都新都港华 姜好

全国各地相继进入严格管控状态，社区要求按照网格化进行分片管理，工作人员全部上卡点值守，却依然安排不过来，怎么办？志愿者来了，这群“红背心”成为社区防控的补充力量。卡点值守的人不够，“红背心”们二话不说，拿起测温枪就上岗；独居老人没人照顾，“红背心”们卷起袖子为老人做饭洗衣打扫卫生……无论白天黑夜，只要社区有困难，就能看到“红背心”的身影，给居民们带来满满的温暖。

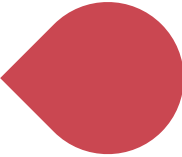
马鞍山港华 姚文娟

疫情蔓延全球，或许是大自然给我们敲响的警钟，提醒人类不要太过贪婪。过度索取资源，伤害动物，破坏环境，只会将人类陷入不可挽回的境地。地球是我们共同的家园，敬畏自然，与自然和谐相处，就等于爱护我们自己。希望此次疫情能够引起全世界的反思，让我们共同保护好这个美丽的星球。

铜山港华 陈鹏

放假前一天，公司贴心地给每位员工发放了3只口罩，不得不佩服领导的英明决策，后来药店都缺货限购。接下来，民众启动囤货模式，我们家的老人毫无悬念地成为囤货大军中的一员，100斤的大米费了九牛二虎之力搬上5楼。平时，两位老人都在菜场卖菜，因为疫情，菜场史上第一次只开放上午半天。也是第一次，一家人整整齐齐地在家吃午饭，算是意料之外的特别收获。

桐乡港华 陆萍萍



老公是大年夜接到的通知，第二天他就穿上红马甲、戴着口罩，在小区门口做起了“保安”，每天三点一线奔走于小区、物业和社区。6岁的儿子好像一下子懂事了，只要听到门铃响，他就拿起酒精喷壶去门口帮爸爸消毒。在老公的倡导下，儿子和女儿也拿出自己的压岁钱向宜兴市慈善会捐款，为武汉的小朋友祈福。

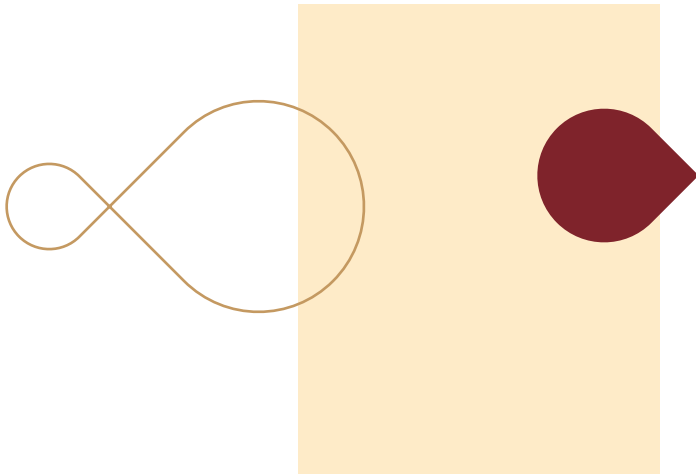
宜兴港华 杨静

出不了门，便多了很多时间与家人相处。斗斗地主，翻看以前的照片，聊聊疫情的发展，和妈妈学做包子馒头，天气晴朗的时候在院子里打羽毛球。爸爸说计划今年在家里的芦苇滩上挖一个池塘养鱼，芦苇滩上再养些鸡和鸭，以后回来就可以农家乐了。很多年没有这种承欢膝下的感觉，随着年龄渐长，我们在外地求学、工作、结婚，在异乡扎根……疫情可怕，父母却过了一个开心的春节，因为有了我们的陪伴。

池州港华 桂芳芳

2月14日，东湖大郡一客户反映家中无水，管网输配部杨绪奎接到报修后立即与客户联系，经电话了解预判为水表余量用尽，需去网点购水。因客户刚从外地回来还在隔离，杨师傅主动前往网点制卡购水并送达。客户却告知依然无法正常用水，顾不上安危，杨师傅毅然决定入户排查。原来水表因极寒天气异常关阀，导致水压不足，遂准备更换新水表。水表位于橱柜内，操作空间狭小，杨师傅趴在地上，将大半个身体钻进橱柜之中，利用手电的亮光，对水表及相关的管道配件进行了统一更换，客户家终于恢复了正常用水。

苏州清源华衍 刘凯




疫情突袭，我深深担忧着远在武汉的旧友，我所处的小城尚且危机四伏，不知她是怎样艰难度日。拨通电话，熟悉的声音传来，一如往昔的温和平静，并不如想象中那么无助，“一切还好，不要担心我，做好当下的事，一起加油。”本想给她打气，反而被她鼓舞，几句简单的话，令人瞬间泪目。面对疫情，没有人提前做好好了准备，却有那么多人英勇顽强迎战，只要我们每个人都尽己所能，一定可以携手熬过寒冬。

威海港华 张艺

如果不是灾难给生活踩了一脚急刹车，我们全然没有觉察能正常出门、上班，在电梯里寒暄，与亲朋好友把酒言欢，带着孩子户外玩耍等寻常小事是一种幸福。虽然科技的发展使很多活动得以在网络世界延续，但真实的体验永远无法取代。珍惜眼前的生活，爱护身体，守护好家人，以饱满的热情投入每一天。

苍溪港华 吴迪

印象中，第一次封城，第一次延长春节假期，第一次医用口罩、消毒水在短短几天内脱销，第一次把自己包裹得严严实实、害怕和别人接触，第一次睡到麻木、特别想上班……很多的第一次让这个春节变得特殊。愿大家都好好照顾自己，平安度过2020年。— 

大连长兴港华 王世强

同心抗疫 变中求胜



春天本是一年中最富生机和活力之时节，然而突如其来的新冠肺炎疫情在全中国迅速蔓延，打乱了人们迎春的步伐。中国政府果断采取封城、居家隔离、延长假期、推迟复工、各方驰援湖北等措施抗击疫情，举国上下众志成城，有效防止了疫情进一步扩散。

集团母公司恒基兆业、香港中华煤气、港华燃气等在疫情爆发不久马上也自发地调动起来：从基金捐赠、物资保障、公共场所消毒到安全稳定供气、保障企业复工复产等各方面，全力支持国家的抗疫工作。

香港在二月初已经出现新冠肺炎之确诊。恒基兆业集团先后拨款逾1亿元作为抗疫基金，用于采购保健品、药品赠予湖北省各医院医护人员和患者，全额资助为香港小巴、出租车等公共交通工具喷涂具长效消毒功能的纳米光触媒，并派发逾160万个口罩予长者、小童及弱势社群等。香港中华煤气于三月开始安排免费为食肆喷涂和派发消毒剂，继而创新推出“撑饮食·振经济”计划，包括为消费者提供网上换购和餐饮现金券、为

中小型食肆提供厨房设备免息租购、为符合要求的商户提供抗疫保障金，从多方面提振消费信心、吸引投资，以此支持餐饮业应对挑战，加速本地经济复苏。

港华燃气秉持“防风险、保安全”的管理思路，密切关注疫情变化趋势。公司成立防控新冠肺炎疫情领导小组，指导各区域、企业通过建立疫情期间紧急联络人实时汇报疫情动态、配备防疫物资、落实外地返工人员管控、加强厂站及办公场所消毒等方式，全面防控疫情。同时，公司着眼民生，要求各企业保障当地燃气安全稳定供应。各地员工坚守岗位，快速应对，织密供气安全网，甚至不顾个人安危上门服务，为客户排忧解难。其中尤以武汉市天然气的同事们最为辛苦。武汉作为疫情中心，形势严峻，但大家皆不畏艰险、迎难而上，仍然以优质的服务满足客户用气之需求，确保持续安全稳定供气，展现了忠于职守、无私奉献的职业精神，和服务人民、大局为重的高尚品格。做好本职工作之外，很多同事还主动加入社区志愿者的行列，利用休息时间为居民流动圈存、买菜买药，保障市民正常生活。

在此，我谨代表集团向武汉市天然气的同事们致以诚挚的感谢，向坚守在疫情一线的全体工作人员表示由衷的敬意，向不幸患病之同事及因病离世同事之家属表达深切的慰问。

一方有难，八方支援。在武汉市天然气面对困难之际，集团亦及时伸出援手，拨款专项慰问金，并发动员工为武汉市天然气募捐，用于其患病员工与受影响家属的医疗和生活补助等，以此激励广大员工继续抗击疫情，争取胜利。

2月中下旬以来，为支持工商业复工复产，各地港华企业在做好自身疫情防控工作的同时，密切跟踪各行业复工复产计划，

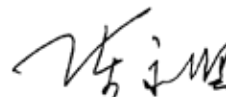
科学调度气源，强化用气管理；提前开展工商业客户燃气管线、调压设施的巡检及维护，排除各类故障；及时对接上游及当地价格主管部门，切实将降价空间传导至终端客户，对符合政策的中小微企业实行“欠费不停供”和免收滞纳金。虽然有些措施会给我们带来经营压力，但特殊时期，与业界共克时艰，同心抗疫，我们乐于为之。

本次疫情在世界范围内造成重大冲击，油价跌入谷底，美股数次熔断，失业率不断攀升，产业链和供应链部分断裂，严重影响全球金融贸易和生产网络的正常秩序。商业模式和人们的生活也因此发生巨大变化。企业充分利用科技，打造远程协同工作能力，不受时间和地点的约束；非接触连接商业与服务加速兴起，网购、外卖业务持续向好；实体经济线上化趋势明显，借助互联网引流，加大开发线上产品和服务，实现线下线上融合。变化带来的既是挑战也是机遇，将进一步推动全球产业链、供应链重组，促进国家治理和社会经济朝数字化、智能化的方向发展。

尽管中国率先控制疫情，但长远来看，经济复苏仍存在诸多不确定性因素。企业需要积极创新、转变思路，跳出由多年经验构建的舒适圈，在新的经营环境中适应变化，寻求突破。相信在大家的共同努力下，凝心聚力，共抗疫情，有危则有机，香港中华煤气集团必定能够“疫”境中求变，变中求胜。—— ④

香港中华煤气有限公司行政总裁

港华燃气有限公司董事会主席





守望相助
同心战疫