

践行服务理念 创建一流品牌

——后勤服务管理中心打造服务品牌系列报道之五

□ 张宝陆 刘继军 马义林

后勤服务管理中心燃气公司自1984年成立以来,秉承“服务百姓生活,振兴燃气事业”的企业宗旨,经过多年的不懈努力,拼搏创新,大型已发展成为产能600立方米的天然气公司,相继获得了河南省建设厅先进企业和郑州市优秀企业、长城铝业先进单位等荣誉称号。

2008年下半年以来,受金融危机的影响,中国铝业遭遇了前所未有的困难。在这种形势下,后勤服务管理中心就如何走出一条生存和发展的新路子,在全体职工中开展了思想大解放的讨论。同时,燃气公司结合自身实际,积极开展各种活动,各项工作有序开展,以实际行动

行动为后勤服务管理中心的品牌建设作出了贡献。
利用双休日免费为用户维修液化气灶具是燃气公司一直坚持的一项活动,06街坊是继14、18街坊和鸿元小区开展这项活动以来的第4个街坊,接下来他们将在矿业公司家属院、轻金属研究院家属院等社区开展免费维修液化气灶具活动。这项活动的开展,深受广大居民用户的欢迎,大家称道说:“这样的活动实实在在,我们喜欢。”

这一活动只是燃气公司诸多活动中的一项,为持续稳定推进后勤服务一流品牌建设,他们积极开展职工培训、劳动竞赛与技术练兵等活动,不断提升职工的整体素质。职工通过培训,不仅掌握了服务技能,服务意识也发生了转变。在服务工作中

程中与客户出现矛盾和问题时,学会了换位思考,使服务质量、服务态度和售后服务都出现了积极的变化;一是过去液化气供应点的电话主要是来来电报,现在安装了来电显示,做到了跟踪服务。二是推出了只要是长城铝业燃气用户,可享受免费维修灶具、热水器,更换配件只收成本费的优质服务。三是制作了温馨提示牌,向用户公示当天液化气价格和瓶装用户使用注意事项。四是各供气点设置了用户回访卡,让用户方便。五是建立用户回访制度和公示服务监督电话,对用户反映的意见和建议认真整改落实,并将整改落实情况及时向用户反馈,让用户满意。

有付出,就会有收获。据统计,活动开展以来液化气销量、液化气供气上门量均明显增加,环比增加了

8%。

在走访的过程中,燃气公司职工纷纷向笔者表示,他们坚信,通过自己的不懈努力,中铝郑州企业(员工)及广大用户将会受到更加满意的服务,长城后勤服务品牌也将赢得大家的认可,“创造美好生活,后勤在您身边”的服务理念将会更加深入人心。

全国“五一”劳动奖章获得者、燃气公司经理肖志武信心十足地告诉笔者,下一步,他们将牢固树立“以燃气为核心业务,市场向扩展,技术纵深发展”的战略,一如既往,不断创新,全力满足铝业百姓生活的需求,在创造价值、实现企业价值的奉献中体现人生价值,把“后勤燃气”品牌做大做强,为创造铝城人民的美好生活作出新的贡献。

运输部获廉洁文化“示范单位”称号

本报讯(通讯员 欧阳建设)8月12日,在公司纪委召开的年中纪检监察工作会议上,运输部纪委以在廉洁文化建设方面的创新做法和廉洁文化“四进”活动取得的显著成绩,荣获了廉洁文化建设“示范单位”称号,成为中铝郑州企业获此殊荣的两家单位之一。

近年来,运输部纪委紧紧围绕运输生产经营建设和发展稳定的工作大局,本着“教育在先,重在防范”的工作思路,在保持党风廉政教育传统教育模式的同时,积极探索反腐倡廉教育的规律,创新党风廉政教育方法与载体,扎实推进廉洁文化“四进”活动,增强廉洁文化的渗透力、亲和力 and 感染力,做到了反腐倡廉抓不懈,拒腐防变警钟长鸣,促进了运输生产稳定健康和和谐发展。

煅烧工技能竞赛培训班开班

本报讯(通讯员 刘海涛)为了迎接郑州市第六届“壹电集团杯”职工技术运动会碳素制取(煅烧工)技能竞赛决赛,碳素厂于8月17日在厂员工教室举行了技能竞赛培训班开班仪式。

为确保参赛选手在理论和实操方面取得好成绩,碳素厂提前安排、精心组织,抽调了煅烧方面的技术人员和专家作为授课教师,授课内容包括(铝用碳素原料的基本知识)、(煅烧生产工艺及设备维护)、(安全生产基本知识)、(生产过程的质量控制)等方面的知识。此次培训分为理论培训和实操培训,从8月17日开始,到9月4日结束。

今年生活区旧区改造工程正式启动

本报讯(通讯员 秦秀菊)9月21日,两公司生活区旧区改造第一栋高层(员工)住宅楼选房出售在郑州银建房地产公司进行,32街坊原9号楼搬迁户欣喜地选上了自己的新房。

为尽快改变生活区旧区面貌,改善职工(员工)的居住条件,不断满足职工(员工)日益增长的住房需求,后勤服务管理中心和郑州银建房地产公司根据上街区政府

和长城铝业对生活区旧区改造工作的总体要求,按照“整体规划,住户满意,分片开发”的原则,有计划、有步骤地开展了旧区改造工作。

32街坊原9号楼选房出售工作的开展,拉开了2009年中铝郑州企业生活区旧房改造工作的序幕。这标志着两公司生活区旧区改造工程进入了全面启动实施阶段。

班前“故事会”新颖又显效

本报讯(通讯员 李勇)近期以来,热电厂“锅炉车间”开展了“班前会上讲一则哲理小故事”活动。

在该车间各班组的班前会上,以往曾被不被重视的5分钟,现在被一个个人争相补充。员工们对这一变化,既感到新鲜也十分喜爱。该车间员工杨晓勇说:“大家都喜欢听故事,特别是那种短小且富含哲理的小故事,从中我们总会受到很多启发。”

信心和勇气。锅炉车间自4月份开展该活动以来,讲故事的内容不断丰富,完善哲理理念会场,逐渐从加强团结、完善做事、学习等方面,截至目前,已累计讲各类小故事150余个,参与人数230余人。活动期间,每逢分公司轮岗工作展开,该车间员工对分公司面临的形势,对轮岗工作的必要性表示理解,纷纷主动报名。特别是班组长,积极要求参加第一批轮岗人员队伍,使得该车间的轮岗工作开展得很顺利。

科学发展要靠智慧和实践

□ 彭玉红

一次座谈会上,我听到了劳模张点对科学发展的看法:我认为作为一名工人,我们理自觉地运用科学的方法去工作,不能蛮干。光靠吃苦耐劳的精神已不能满足岗位的需要了,我们应和技术工人转变。

最近,张点做的一件事情就是最好例子,电焊厂安排工人去卸煤,可卸煤工作又脏又累,怎样把工人从繁重的体力劳动中解放出来,成了他的一块心病。于是,张点师带着钳工班和工具车,带着“粮食和水”,把自己关在办公室里,熬战了几天几夜后,终于研究出“治好”两台“带病休养”卸煤机的方法。看着卸煤机“大显身手”,他说:“我累得很值,这就算是实践了科学发展吧。”

了解到张点师傅的所作所为,我学塞顿开:张点科学发展体现在两个方面。王熙忠总经理从面对金融危机的巨大冲击,及时采取的一系列科学的应对措施,是实践科学发展,劳模张点积极寻找对做好卸煤机是实践科学发展,河南分公司员工千方百计偷利废,降低成本也是实践科学发展。只要我们上下一心,拿出路路畅通的勇气,河南分公司的科学发展之路必将越走越宽。

深入开展学习实践科学发展观活动

对机关党建学习培训工作的思考与实践

□ 孟晋生

机关党建是党的建设的重要组成部分,是党在机关的全部工作和战斗力的基础。这是由机关所处的地位、担负的全局责任和领导干部的示范作用所决定的。机关党建的学习培训,对加强党建工作,充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,有效服务于企业中心工作,全面提升机关党的建设具有十分重要的意义。

一、学习培训的目的和意义
学习培训的目的和意义,一是通过学习培训,切实加强党的基层组织建设。二是通过学习培训,切实加强党的基层组织建设。三是通过学习培训,切实加强党的基层组织建设。

二、学习培训的内容和效果
在企业党建工作任务繁重、责任重大、使命艰巨的今天,要发挥党支部的战斗堡垒作用,提高广大党员的今天位体现先进性的能力,就要求党员特别是党员领导干部比以往任何时候都要重视对党的重大战略思想、市场经济理论、党建党史知识、党的工作程序等内容的学习,进一步掌握和运用这些知识,增强做好本职工作的责任心、增强战胜困难的信心和决心,促进企业科学发展。

一是党委、支部换届,学习培训的制度建设。长城铝业机关党委通过对《党组选举工作手册》的学习培训,严格程序,发扬民主,实现了预期目标。顺利完成了新一届机关党委和9个支部的换届选举及5个支部的组建工作。二是以会代训,组织集中学习培训。重点学习了邓小平理论和“三个代表”重要思想、十七大精神、科学发展观“三读本”,构建社会主义和谐社会等一系列重大战略思想。邀请长城铝业党校专家给党员讲解十七大精神,组织开展了十七大知识竞赛活动,邀请党建专业人员进行党支部书记讲党课、讲职责、讲深入开展“三比一创”活动成效、讲发展新党员程序步骤和要求等。生动形象的讲解,使大家进一步明确了党建工作的要求,从而提高了认识,促进了党建工作规范化制度的落实。三是调查研究,落实“三会一课”制度。机关党委从基层党支部工作者手中,提炼出日常管理19个方面,定期开展督导检查,“三会一课”制度基本实现制度化,加强了党员日常教育管理。

三、学习培训需要改进的方面
1.进一步丰富学习内容。学习培训中要运用带着问题学、互动交流学、个人钻研学的方法,因人制宜地开展“菜单式”学习培训,使基层党组织工作人员在知识结构上,由“单一型”向“复合型”转变。

2.进一步拓宽学习渠道。除定期组织培训外,在条件允许的情况下,还可采取“走出去”、“请进来”的方式学习培训。还要组织党支部之间的交流学习,采取相互取长补短共同提高的方式拓宽学习培训渠道。

3.进一步抓实以查促训。除定期组织培训外,了解各党支部党建工作开展情况,进行业务跟踪指导,督促各支部干部认真开展学习,层层抓好督促。二是组织交叉检查,建立各支部之间的学习交流互动,提升各支部的实践能力。三是开展观摩学习。通过考察检查、挖掘和总结党支部好的经验和做法,组织开展观摩学习活动,逐步改变机关党建工作发展不平衡的状况。

理论与研讨

这样的表彰会——“好”

□ 张心威

前不久,我参加了水电厂在供水车间开展的劳动竞赛表彰会和降本经验交流会,让我体会到了与以往表彰会不同的气氛。

会议的地点了。以往水电厂的先进表彰会几乎全部在厂办公楼会议室召开,很少在车间举行。今年的先进表彰会居然走进了车间,这在以往是非常罕见的。

会议的形式变了。以往的表彰会固定模式,领导发言然后颁奖,这次表彰会不仅增加了明星员工先进事迹介绍,还增加了各车间代表对本车间降本工作成绩的简介及经验总结。

表彰会的意义更大了。本次表彰会不仅从明星员工的发言中收获颇多,各个车间进行的降本工作经验介绍和经验总结也是受益匪浅。各个车间通过总结互相交流,在交流中不断增加降本知识和经验,不断增加降本意识,开拓了降本的视野,使在今后的降本工作中灵活运用,把降本工作推向深入。

班组员工是企业的基本单元,把好的降本经验带到班组及员工,使之消化吸收,这就是降本工作的成功。表彰会进车间,本身就是一种进步,说明了工作重心下移,抓实基层工作,注重实效的务实工作态度已经深入人心。

交流经验 分享成果

本报讯(通讯员 薛树阳)8月14日,水电厂召开了劳动竞赛经验交流会,来自厂属8个车间的代表分别介绍和交流了各自开展劳动竞赛取得的经验和成果。

今年上半年,水电厂工会先后开展了“降本降耗,确保安全”工人先锋号立功竞赛活动。各车间在坚持开展贯穿全年的长期劳动竞赛的同时也结合生产实际开展了各具特色的短期或专项立功竞赛,保证了水电厂安全供电、稳定供水和通信畅通,为“挖潜增效,挖亏增盈”作出了积极贡献。

会议对在劳动竞赛中取得优异成绩的先进集体和先进个人进行了表彰。

试剂瓶戴上了“安全帽”

□ 金红杰

为了保证分析数据的准确无误,分析用的试剂瓶都要使用时重新称重。氧化铝一厂技术监站一站长以来都是这样做的,可是不知什么原因,最近分析试剂瓶老是与标准数值有误差,特别是使用最多的盐酸标准溶液。

技术监站一站分析所用的试剂一般都是由酸、碱溶液按照一定的比例配制而成的,且在瓶口处贴上标签,标明试剂名称,由专人负责送至每个岗位,确保分装时使用。那么最近问题的产生究竟是哪个环节出现了疏漏呢?

要想解决问题就得找出“病根”所在。细心的高青青将试剂瓶子转了一圈又一圈,她终于找到了原因:一是瓶盖没盖紧,导致酸液挥发;二是被密封卫生纸,湿抹布擦拭时影响了试剂浓度。“症结”是找到了,可是如何解决呢?大家七嘴八舌地议论着。

图片报道

工程公司电装车间的员工积极开展修旧利废和小改小革活动,他们对废弃的配件进行修复利用,重新组装投入到生产上,截止到目前,员工共修利废80多件,小改小革17项,合理化建议39条,降低成本费用30多万元。图为电装车间员工正在150吨选炉站对高低压油站对废旧过滤器进行重新修复利用的场面。

张文武 肖明 摄影报道



明星员工产生“明星效应”

本报讯(通讯员 韩晓辉)近日,在三明员工的带动下,氧化铝一厂三班各种形式的劳动竞赛开展得热火朝天。

该车间班长皇甫晖说他自己研究总结的管道化液碱机后检查法被分公司以个人名字命名了“皇甫晖385吨液碱检查法”之后,又被分公司评选为“明星员工”,两项殊荣的获得,在“明星员工”中脱颖而出。

论着,“这企鹅的照片多漂亮啊!”徒弟小丁拿着报纸上刊登的企鹅的照片异常兴奋地说着,“好可爱呀!”

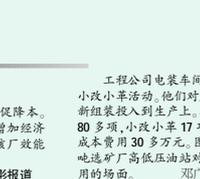
徒弟小丁的一番话,使师傅高青受到了启发:能不能给试剂瓶戴个帽子,就像企鹅一样就好了。想到这里,他不由自主地喊出了声:“有了,有了,问题解决了!”

“师傅,快说呀!”小丁兴奋地说着,高青就把自己的想法说了出来,大家一致认为这个办法可行。于是,大家就动手做起来,从废旧回收箱里找来塑料瓶,一剪两半,把下面的剪掉,制成杯状,用胶水粘在瓶口上,然后贴在试剂瓶上,延伸的部分就像小雨伞一样正好挡住试剂瓶的瓶口。这样既防止了试剂挥发,又使试剂瓶瓶口密封,摆放时操作台上就像一排排小企鹅,美极了。

经过一个月的试用,试剂瓶标准了,分析质量得到提高。于是,一站所有的试剂瓶都戴上了改良后的“安全帽”,大家高兴地说,还得感谢那些小企鹅呢!

劳动竞赛

劳动竞赛



新闻直通车

▲8月24日,自备电厂党委召开了副科级以上管理人员专题会,全面部署《关于认真贯彻落实〈国有企业领导人员廉洁从业若干规定〉等法规的通知》中中铝公司文件精神,并针对学习的重要意义、学习目的等进行了动员。

▲8月24日,碳素厂检修车间领导班子和全体党员对“三法规一意见”进行了学习。

▲8月17日,运输部车辆段党支部组织全体党员和要求入党积极分子到永业站进行了义务拔草劳动。

▲8月14日,水电厂一厂八车间利用周五例会传达了分公司年中工作会议纪要进行了学习。

▲8月11日,运输部对深入开展了学习实践科学发展观活动的情况进行了员工满意度测评。

▲8月10日,水电厂污水处理车间党支部对创建企业文化班组活动进行了部署和安排。

▲近日,自备电厂工会按照分公司工会的文件要求,对该厂员工进行了摸底,并对符合救助条件的员工进行了登记并录入了郑州市帮扶系统网站。

李红霞 王丽娟 张昕 欧阳建设 杨丽红 李敬

