

后勤服务管理中心打造服务品牌系列报道之六

心有千千结 情系千万家

刘继军 马义林 吴予生

这是一个令人欣喜的数字:截至2008年年底,长坡铝业已有337栋建筑面积98.81万平方米规模的职工住宅。在后勤服务管理中心出售的住房中,已有9520户职工拿到了自己的房屋所有权证。这是一个光荣的集体:荣获了建设部全国房屋普查先进单位、河南省房屋产权登记发证先进单位、河南省产权产籍登记先进单位、郑州市房屋普查先进单位称号,连续10年被郑州市人事局、郑州市房产管理局授予“住房制度改革先进单位”和“住房管理先进单位”称号。这是一份高洁的发展规划和目标,针对住户不同的住房需求,合理地调整,运用动态策略,更能感受到他们无私奉献的精神和为职工住房服务所付出的心血和劳动。

团队的工作要求,为了使房地产管理的服务上水平,创品牌,他们不断加强业务知识的学习,增强服务意识、创新意识、效益意识和忧患意识。他们通过服务礼仪学习,结合房地产管理的工作特点,查找自己工作的不足。他们从提高服务态度入手,倡导职工树立为住户服务就是为家人服务的理念,不断提升职工的服务能力和服务水平,打造出了一支高素质的队伍。同时,他们还从制度建设上下工夫,制订文明用语和忌语等来规范职工的服务行为,为优质服务打下了良好的基础。
【服务职工】住房无小事
“住房关系着职工(员工)及家属的切身利益,是职工(员工)家庭生活中的大事,同时也关系着企业的发展 and 稳定。作为房产管理者,我们就是要把职工(员工)住房的事当做自己的事,要本着耐心、细心、热心、诚心的态度去对待每一个住户。”后勤服务管理中心房地产管理科科长李飞鸣这样要求自己的团队。
房屋管理的基础工作是数据的采集,如住房的结构、面积、状况、住户家庭人口等,这项工作量大,一个小小的失误就会给住户带来很大的麻烦和不便,来不得半点马虎。利用节假日和休息时间走访是他们的家常便饭,上下了多少

级楼梯没有人记得,也没有人有怨言。
今年,后勤收费管理系统建立之初,住房各项信息的输入工作成为他们的工作重点之一。时间紧、工作量大,要求高,人员紧张等各种因素,对他们提出了更高的要求。为了及时准确地完成各种住房信息的输入工作,房地产管理科加大考核力度,严肃工作纪律,对住户相关信息的变化情况及时完善和修正,以确保住房信息的准确无误。为此,房产工作人员放弃了大量的节假日和休息时间,加班加点核实信息资料。房产员工迟未红刚做完大手术就和大家一起坚持在工作岗位上。领导让她回家休息,她说这是我负责的小区,大家都很忙,我不能给其他同志增加负担。就这样,她坚持和其他同志一起完成了住房信息的输入、核实工作。
旧区改造工作是长坡铝业解决和改善职工(员工)住房的一项重要任务,也是房地产管理科工作的重点和难点。科长李飞鸣带领房产管理科人员到相关单位和街坊调研,逐户走访,广泛听取相关的意见和建议,下发旧房搬迁调查问卷表,解答住户的疑难问题,并根据职工(员工)对旧区改造的意见和建议,制订生活区旧区改造方案和具体的实施办法。根据住户的思想动态,耐心细致地做好政策宣传、解释、劝导工作,为旧城区改造奠定了坚实基础。
【送温暖 贴心服务特困难户】
解决职工(员工)住房的实际困难,是我们义不容辞的责任。
十二街坊的一位住户,家中患有瘫痪多年的病人。由于上下楼不方便,病人多年不出不了屋。这不利于病人病情的好转。房地产管理科了解这一情况后,根据这个家庭的具体困难,在房源调整上想方设法进行协调,妥善解决了该住户的住房困难。
每到雨季,房产工作人员都会经常深入到平房区排查房屋漏雨情况,发现问题积极协调相关部门维修。在汛期大雨到来的时候,他们都会到住房现场逐栋检查漏雨情况,排除危房带来的隐患。旧房区有一处平房年久失修,漏雨严重,被水泡得随时都有倒塌的危险。为保证住户的人身安全,房地产管理科想方设法,及时将住户另行安置,并将房屋拆除。
【物品管理】职工满意是目标
把涉及职工(员工)个人利益的实事办好,是最大的服务。
1万余户近65万份产权资料的审核和申报,9520户房屋所有权的办理和发放,这一串

数字的背后浸入了房地产科工作人员的大量心血。
房产和产权办理工作政策性性强,牵涉到企业和职工(员工)的权益问题。为了使该项工作有序开展,工作人员依据房改政策,制订出长坡铝业住房制度改革相关政策和规定,并积极向职工(员工)进行广泛宣传。在公有住房出售、集资建房、房屋产权证办证工作中,他们按照“及时、可靠、热情、周到”的服务标准,认真做好购房人员资格的审核、所售房屋的价格测算、相关资料的填写等工作。对两公司252栋出售住房公有产权资料进行审核、整理、统计、核实,精心测算办证所需费用。为了使房屋所有权证尽快发到职工(员工)手中,他们加班加点核实每一户房产的产权资料,做到核实一户,处理一户,申报一户,不积压问题和矛盾。对办证中出现的各种各样问题,积极与上级区房管局协调,使问题迅速得到解决。有上千条,情系千万家。后勤服务管理中心房地产管理科的全体职工以自己的实际行动,将树立后勤服务品牌的工作,扎实有效地落实到位。他们用心血和汗水赢得了广大职工(员工)的认可和满意。



郑州市第六届“登电极”职工技术运动会 氧化铝制取工(沉降)技能竞赛在氧化铝二厂开赛

本报讯(通讯员 刘国华 安华芳)9月8日上午,由郑州市劳动竞赛委员会、总工会、劳动保障局、人事局等单位主办,公司工会、氧化铝二厂承办的郑州市第六届“登电极”职工技术运动会氧化铝制取工(沉降)技能竞赛在氧化铝二厂拉开帷幕。来自生产一线的63名参赛选手参加了竞赛考试。
开展职工技能竞赛旨在参与企业生产建设的“大一线”员工能更广泛地了解企业生产流程,系统地掌握生产基础知识及各项经济技术指标,从而进一步提高员工的实际操作技能,增强各自的业务水平。同时,技能大赛也为广大员工提供了一个施展才华的平台,激发了广大员工“比技术、比技能、创一流企业”,立足本职岗位节能减排,降本降耗,为企业再造竞争新优势作贡献的热情。
本次技能竞赛分为理论考试和实操笔试(模拟)两部分。上午参赛选手就氧化铝生产工艺、设备管理、生产安全、选矿系统工艺及各项指标参数的控制等相关内容进行了理论考试,技能竞赛实操笔试(模拟)于当日下午在氧化铝二厂进行。

半根焊条

赵静

一阵春风掠过,150万吨选矿厂裸露的土地上扬起一抹沙土,半根焊条躺在地上随风晃了晃。一只粗糙的手将它捡了起来,拿在手里,擦去上面的尘土。这是位40岁左右的汉子,从点检员那双手接过,这就是氧化铝二厂的老员工孙刚文。
孙刚文握着焊条走到一个年青人身边:“小满啊,忙着呢?”正在焊接钢板的满根抬头看了看老孙:“哦,孙师傅,有事吗?”
“没什么事,就是想问问你,转岗焊工,适应吗?”
“还行吧,在技校学习两个多月了,现在有些实操机会,好好干吧!”小满踌躇满志地回答。
“呵呵,不错啊,年青人,有干劲!来到氧化铝厂也有一段日子了,那你知道公司为什么要建这个选矿厂吗?”
“想,为了降低氧化铝生产成本。”小满想了想答道。
“是啊,为了降低成本。可我们既要大处着手,又不可忽视小节,处处都应该注意节约呀!”说着,老孙把半根焊条放到小满手里,起身离开了,留下脸色微红的小满……

劳动竞赛

有话就说

我们应向民企学什么

高锡新

建国伊始,我们向苏联照搬了国有企业的组织模式和管理运营模式,这种模式在当时的非常时期起到了积极的作用。
建国60年,尤其是改革开放30余年,和谐稳定的环境为我国经济发展创造了良好的条件,经济欣欣向荣,效益节节攀升。作为国民经济骨干和中国的国有企业对我们中国国民经济发展贡献有目共睹。
然而,自去年第四季度以来,国有企业的发展遇到了前所未有的困难和挑战,就有色金属企业来看,2008年利润大幅下降,四季度73家重点企业共亏损127亿元。当然,部分国企亏损的原因有国际大环境因素的影响。但从深层次来看,国有企业仍然存在管理不善、决策失误、对市场反应不够灵敏、对行业发展研究不够、战略管理薄弱、营销手段落后等症状,这些问题必须引起我们的高度重视。
反观一些民营企业,同样经历着金融危机降潮,但他们利用“船小好调头”的优势,充分发挥用人制度的灵活性、机构运作的高效性和成本控制的透明性,在近几个月经济逐步回暖的过程中率先抢得了主动权,呈现出了良好的经营态势。
国企要扭转目前被动的局面,应主动与民企进行“对标”。在“对标”的过程中,国企应向民企学些什么?
首先要向民企学习决策的高效率。和国企比,民企往往有更大的自主权,更强的灵活性。“看准了的事就办”,极大地提高了工作效率。而国企由于组织架构、工作流程和决策程序相对较多,因此,信息传递的速度和执行决策的效率就打折扣。
其次要向民企学习用人制度的灵活性。民企在用人上不拘一格,在什么位置创造了既定的目标效益就拿什么样的效益工资,岗位的胜任与否按效益数字说了算。“责、权、利”高度统一。国企因人设位,机构臃肿,人员众多,扁平化管理程度低,人浮于事普遍。
第三是要向民企学习市场的开拓力。民企的龙头在市场,产品没有市场的企业注定要被淘汰。优秀的民营企业首先把定位放在市场上,吉利汽车就是个典型的例子。记得有一次在华北汽车销售会议,吉利销售部门的同志为拜访用户吃不好,睡不好,腿跑酸,好话说尽,积极把车推给用户。而当前我们国企的一些销售人员还在办公室里“坐而论道”,只“卖产品”不“卖服务”,最终落得个“门前冷落鞍马稀”。
第四是要向民企学习管理结构的简约化。民企管理构架简约的程度已到了不能再简约的程度,管理层级民企比国企少两层,机关职员民企比国企的四分之一,工人职员民企比国企的三分之一,管理人数民企比国企的七分之一,而劳动生产率民企比国企的三分之一。
第五是要向民企学习主业第一的观念。民企企业的主业一般都明晰,重大的投资、重要的技术、关键的人才也在主业。上什么项目,开发什么产品,也大多是围绕主业开展,非主业资产在国企所占的比例较少。而我们的当前的一些问题都源于主业不突出,投资分散,资源配置效率低,非主业资产过重等问题阻碍了企业发展。
无论怎么说,国企仍是中国经济的支柱和命脉,国企的振兴与否直接关系到中国崛起的梦想。因此,作为中国经济核心竞争力之国企,在与民企对标过程中要虚心学习,取长补短,科学发展,为实现做大做强做优做大的目标,实现国际化多金属矿业公司的战略目标不懈努力。

▲9月9日,氧化铝一厂技术监督站启动了以“重视质量安全,节能降耗增效”为主题的月度活动。(马君)
▲9月3日,热电厂工会组织各车间工会主席、班组长、工会骨干观看了电影(长征),为庆祝建国60周年系列活动拉开了序幕。(康宏波)
▲近日,后勤服务管理中心对生活区供水情况开展了专项检查,杜绝违章窃电行为。(罗俊芬)
▲近日,水厂污水处理车间参加了在供水车间举行的劳动竞赛汇报交流会。(杨丽红)

新闻直通车

信息速递

水泥厂8月份创袋装水泥日销售新纪录

本报讯(通讯员 张峰)8月29日,永沁“再次刷新了有史以来袋装水泥的日销售新纪录。
自水泥“大促销”活动开展以来,坚决打赢“赢在终端”攻坚战,将袋装水泥日销售提升为每天二十四小时发货,由专人负责,销售公司以“全心全意为用户服务”为宗旨,以保障用户需求,促进企业发展为中心,积极开展员工的技能提升培训,进一步挖掘职工的工作潜能。

销售公司党支部坚持将各委员的绩效工资和党员先锋岗的考核指标捆绑考核,根据用户需求,销售公司主动打破销售惯例,将袋装水泥日销售提升为每天二十四小时发货,由专人负责,销售公司以“全心全意为用户服务”为宗旨,以保障用户需求,促进企业发展为中心,积极开展员工的技能提升培训,进一步挖掘职工的工作潜能。

水电厂召开“三爱”教育活动动员会

本报讯(通讯员 姜涛)9月8日,水电厂“三爱”教育动员会,爱岗敬业”教育活动动员会。
此次教育活动时间3个月,共分三个阶段。要求各党支部,一要强化领导,在统一认识上下工夫。二要高度重视,精心组织,全员参与上下工夫。三要抓好各阶段的工作,在抓好“学、查、议、整”五字上下工夫。

四要狠抓落实,在突出实效上下工夫。
会议指出,一、全体党员要深刻领会文件精神,二要各党支部要深刻认识开展“三爱”教育活动的意义,三要各党支部要精心组织,采取多种形式,使活动开展得有声有色。四、活动要贯穿始终,要强化领导责任,狠抓落实。

拒收贿赂 维护企业形象

本报讯(通讯员 胡玉州 赵静)9月2日晚,总计控室稽查保卫科的两名稽查员在巡查时,拒收违法货车司机贿赂,维护了分公司进出厂物资正常的放行秩序和稽查员的形象。
当天晚上,在分公司西南厂汽车库,有一辆满载货物的货车不守秩序造成放行通道混乱,引起了其他货车司机的不满。两名稽查员立即上前制止。而该货车司机态度极其恶劣,无论

稽查员怎么劝导,仍拒绝听从指挥,还故意阻挡其他车辆通行,严重影响正常的放行秩序。于是,两位稽查员按照分公司的规定,对其进行处罚。这时,该货车司机却拿出现金行贿,想要逃脱处罚,被稽查员严词拒绝。
两位稽查员公平公正,拒收贿赂的做法,不仅维护了分公司进出厂物资的正常放行秩序,也维护了企业的利益和形象。

研究所学习讨论“三规定一意见”

本报讯(通讯员 徐海红)8月24日,研究所领导班子对中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《关于实行党风廉政建设责任制的暂行规定》、《中国共产党巡视工作条例(试行)》和《关于开展工程建设领域突出问题专项治理工作的意见》(简称“三规定一意见”)进行了学习

讨论。
班子全体成员认真学习了“三规定一意见”中的章节和条款,并进行了讨论。大家表示,要通过学习更加重视反腐倡廉建设,要进一步增强廉洁从业的责任感和法律意识,不断提高反腐倡廉和经营管理工作的制度化水平,立足本职,廉洁从业,为打赢增收节支攻坚战作出贡献。

消防战士成功清除一土蜂窝

本报讯(通讯员 欧阳红)9月4日下午,保卫消防中队消防队战士成功清除了位于运输部东校区东侧围墙上的一个土蜂窝,保证了运输部员工的人身安全。
最近,在运输部大院员工必经路口处旁边的绿篱丛中出现了一个

土蜂窝,为彻底消除隐患,运输部向保卫消防中队消防队请求援助。接到求助电话后,消防队员立即赶到现场,成功清除蜂巢。一名消防战士穿戴好厚重的防护服来到蜂巢边,小心翼翼地将塑料袋套住蜂巢后连根摘除,并进行了清理处理。

上街区与长城铝业共商职业教育

本报讯(通讯员 杜新)8月28日,上街区政府局长李杰、招商局局长朱志刚等与长城铝业计划发展部、工学院等部门负责人就职业教育工作进行了交流。
双方经过协商,认为建立职业技术学院对推进区文化教育事业的发展

具有重要意义。双方对进一步推进职业教育学院筹建工作达成了多项共识,并表示,要认真研究国家相关政策,在区委、区政府支持下,区、企双方共同努力,创造条件,尽快把职业技术学院的各项工作做好,为下一步工作的开展打好基础。

图片报道

9月10日,上街区外国语小学校教师身后将无偿捐献遗体及全部家产的申请书签字仪式在上街区政府南会议室举行。上街区红十字会、上街区民政局及志愿者们参加了这一签字仪式。 李建鸣 摄影报道

8月31日,氧化铝一厂管道化车间在党员干部的带领下,对生产现场的所有煤带进行了清理。以崭新的面貌迎接建国60周年的到来。 吴芳 摄影报道

最近,水电厂黄河水源车间开展了多种形式的劳动竞赛活动。9月4日,该车间组织党员和员工对百米沉淀池上的杂草、杂物进行了彻底清除,既美化了环境,又节约了清除费用。 高建涛 摄影报道

