

后勤服务管理中心打造服务品牌系列报道之八

服务是最好的名片

◎ 刘继军 马义林 刘学文

一位住户因下水道堵塞一筹莫展,情急之中拨通了后勤服务管理中心调度的电话。不到5分钟,维修公司的维修人员就一脸微笑地赶来,细心地在脚下套了塑料袋,踩着木地板走进卫生间,忍受着刺鼻的气味,将手伸进了下水道,掏出了一堆杂物……下水道终于通了,这位维修人员又认真地擦净了地板上的污水,匆匆地离开了,连一口水也没喝。

今年7月12日深夜,一场突如其来的大暴雨降临上街。维修公司防汛抢险队兵分三路,对生活区展开巡查。施工人员发现12街污水厂家属院大门口,雨水直灌一楼洞渠,就顺着深隧的雨水,用沙袋把洞口封死。他们冒着倾盆大雨,巡视到14街防新建的9号楼的西边,发现雨水直灌暖气沟里,立即用沙袋围起一个堰,把雨水挡在了暖气沟外。在32街防新建的队员发现41号楼前墙,就用沙袋筑实下陷的地段,奋力开挖排水沟,及时排除了险情,确保了生活区居民的安全。

七十多岁的马老太家的厕所漏水,她抱着试试看的想法,联系上维修公司的服务电话。维修人员来到她家,不仅更换了便池,修好了水箱,而且还捎带着将关不严的门窗修好了。从此,马老太就把维修公司的职工当成自己的亲人,有什么困难就找他们,连钥匙都在家

里都找维修公司的同志帮助解决。

在维修公司,这样的事情很多很多。笔者在采访公司经理马兴东的短短时间里,几次被电话铃声打断,马兴东抱歉地解释道:“没有办法,我们每天都这么忙。一万四千多住户,哪家下水道堵了,哪家水龙头漏水了,首先想到的是找维修公司求助。我们的责任就是为大家提供一个安居乐业的好环境。”他介绍说,今年我们围绕打造全新的服务品牌,教育职工树立“我们是在为家人服务”的理念。我们以居民满意不满意为标准,建立了服务质量考核办法,按照安全“三不放过”的原则,分析研究服务工作中出现的质量问题。我们进一步修订完善了文明服务规范,实行维修服务承诺卡、点名服务、岗位挂牌服务,设立服务热线和监督电话,实行住户回访制度,并要求一票一回访,及时解决职工(员工)家庭中的急、难、险问题,使一线职工(员工)后有后顾之忧。

走进维修公司,“创造美好生活,后勤在您身边”醒目的服务理念,不仅写在公司的黑板上,更写在职工的心里。2008年11月的一个星期天,党员韩联欣放弃了休息时间,不顾寒冷、脏累,完成了清院西教楼下水道的紧急任务。2008年12月25日下午,韩联欣接到一高西架供水主管道被冻裂的报修电话,就和队员顶着刺骨的寒风攀爬到5米多高的架管上查找漏水

点,用手提切割机切掉报废的管道,更换好新管道。他以自己的实际行动践行着共产党员的誓言,曾多次被支部评为“党员之星”和“优秀共产党员”。

采访中,我们了解到,面对今年企业严峻的经营形势,维修公司积极开展“思想解放大讨论”活动,开展“控亏增盈,节约降耗”专项劳动竞赛活动,强化职工过紧日子、苦日子的思想,加强生活区和公共场所用水的日常巡视管理,杜绝跑冒滴漏现象。在日常管理中,他们精打细算,开展经济运行小指标竞赛。全体职工从我做起,修旧利废,积极开拓市场资源,拓展维修服务范围,承包了上街人和快捷酒店、盛誉宾馆等单位的上下水维修工作。对氧化铝厂单身楼厕所上下水由过去的大水箱改成了定时冲洗式,对下水管道进行除锈刷漆,更换了损坏的门窗玻璃。

我们相信,通过维修公司职工的不懈努力,中铝郑州企业(员工)及广大客户定会享受到更加满意的服务,同时长铝后勤品牌也将赢得大家的认可,品牌更加响亮,使“创造美好生活,后勤在您身边”的服务理念深入人心。



近日,由破晓厂承办的郑州市第六届“登电集团杯”职工技术运动会破晓厂制铜工(锻造工)技能竞赛在该厂拉开帷幕,31名选手参加了为期两天的决赛。图为参赛选手在锻造炉前进行温度调节。

由运输部承办的郑州市第六届“登电集团杯”职工技术运动会铁路线路工职业技能竞赛拉开帷幕。来自生产一线的25名铁路线路工进行了进窑夹轨整治、进窑起道、检查开道进窑的比赛。

水电厂为重病员工发放爱心互助基金

本报讯(通讯员 奚涛)9月24日,水电厂在厂办公楼前举行了“爱心互助基金”发放仪式,为身患重病的员工李联合发放了爱心互助款3万元。

几个月前,水电厂供电车间运行电工李联合被检查出膀胱癌。由于妻子下岗多年,母亲在农村老家,儿子正读初二,一家人的花销全靠他

一个人的收入,这对本来就贫困的家庭无疑是雪上加霜。厂领导得知这一消息后,非常重视,立即召开紧急会议,商讨解决办法。经厂工会研究并报上级公司批准,李联合的困难符合公司“爱心互助基金”救助标准第十条的规定,决定为其发放3万元的爱心互助款用于治疗。

精细化工厂组织为重病职工捐款

本报讯(通讯员 金慧玲)近日,氧化铝厂劳动服务公司精细化工厂在全体职工中组织了一场捐款献爱心活动。

安万兴是精细化工厂的一名职工,9月初突发心脏病住进了医院,高昂的治疗费用使生活

本来就不富裕的家庭更困难。该单位领导得知他的病情和实际情况后,及时到医院看望了他,并发动职工积极为他捐款献爱心。在厂领导的倡议下,广大职工纷纷伸出援助之手,在很短的时间内,就募集资金3050元。

社会广角

上街区2009年职工技术比武启动

本报讯(通讯员 杜新立)上街区2009年职工技术比武启动仪式10月12日上午在技校举行。上街区总工会副主席贾建国、杨桂艳及一百多位参赛职工参加了启动仪式。

此次职工技术比武旨在增强各行各业培养高技能人才的决心和信心,以“学技术,比技能,创一流,为跨越式发展作贡献”的激情,努力为企业发展和经济建设建功立业。

竞赛经验交流结硕果

本报讯(通讯员 康宏伟 李新磊)日前,水电厂排水车间工会针对运行班在上半年弹性生产期间开展的劳动竞赛,组织4个运行小班进行了一次别开生面的劳动竞赛经验交流会。

运行班各小班班长对各组在劳动竞赛中具体实施阶段所遇到的困难及解决办法进行了汇报交流。各班组在竞赛中对“降本控污保生产,确保污水零排放”措施的实施,使班组的竞赛交流达到了高潮。运行班全体职工通过班组竞赛交流会这个平台积极开展大讨论,并在生产工作中提出“不多用一度电,不少供一滴水”的口号。在分公司面临巨大困难而实行弹性生产的特殊时期,各个班组开动脑筋,集思广益,把在竞赛活动中产生的好的经验和做法进行了交流。他们在劳动竞赛中,共处理厂内回水134万吨,其中生活水15.7万吨,回收管道雨水4.6万吨,实现了污水零排放。

车间工会对劳动竞赛的开展情况进行了讲评,同时对运行班各小班全体职工在上半年各班组劳动竞赛开展的成绩给予了肯定。大家通过此次交流会,总结和交流了各自的经验,互相取长补短,为保证下半年分公司实现污水零排放的目标作出了自己的努力。

劳动竞赛

信息速览

运输部荣获“市职工书屋建设先进单位”称号

本报讯(通讯员 欧阳建设)日前,运输部工会“职工书屋”被授予“郑州市职工书屋建设先进单位”称号,成为河南分公司唯一一家获此殊荣的单位。

近年来,运输部工会坚持以“创建学习型班组,争做学习型员工”为载体,本着为职工送文化、办实事的精神,不断完善“职工书屋”建设,每年定期为图

书室更新一批员工喜爱的技术书籍和报刊,基本满足了不同文化层次员工的需求。

“职工书屋”为员工搭建起了读书学习和岗位成才的平台,为深化“创建学习型班组,争做学习型员工”活动,实施员工素质教育培训工程起到了积极的推动作用。

热力厂举办创佳绩知识竞赛

本报讯(通讯员 康宏伟)近日,热力厂举办了“竞时艰,渡难关,创佳绩”知识竞赛。

本次竞赛分上下两个半场,利用三种形式进行,旨在以知识竞赛的形式开

展学习教育,让员工进一步理解“没有共产党就没有新中国”的道理,激发全体员工的民族自豪感和自信心,激发全体员工以更大的热情和干劲投入到分公司降本增效工作中去。

后勤服务管理中心开始生活区冬季供暖收费工作

本报讯(通讯员 马义林)为了确保今冬供暖工作的顺利进行,后勤服务管理中心按照中铝郑州企业的工作部署和安排,自10月21日起,开始办理生活区冬季供暖收费有关手续。

为了做好今冬暖气收费工作,后勤服务管理中心根据国家有关规定和企业实际,提前做好了收费的各项准备工作。为了方便广大职工(员工)缴费,节省

住户缴费时间,设立了鸿元小区综合服务点,12街坊计量管理科院内综合服务点,16街坊热供能供应公司办公楼综合服务点,32街坊维修公司院内服务点,并陆续在每栋楼住户缴费的地点,时段和应享受的优惠标准进行了张榜公示。收费由银行在各收费点现场收取,现金或刷卡缴费均可,为职工(员工)及家属提供“一站式”服务。

总计控室中心组学习党政领导干部问责暂行规定

本报讯(通讯员 王天钧)近日,总计控室党总支中心组全体成员集体学习了《关于实行党政领导干部问责的暂行规定》,传达了全国国有企业生产工作会议精神。

会议号召全体员工以学习实践科

学发展为契机,立足本职,扎实工作,迎难而上,为打赢降本增效攻坚战作贡献。要紧密联系当前分公司生产经营形势和总计控室实际,加强对领导干部的管理和监督,不断增强责任心和全局意识,为分公司控污增产做贡献。

研究所中心组学习十七届四中全会精神

本报讯(通讯员 徐海红)近日,研究所组织中心组学习了十七届四中全会会议精神进行了学习,对关于加强党的建设、加强党员队伍建设、加强党的作风建设和反腐败斗争以及做好民族工作等问题进行了讨论。

大家结合分公司目前形势,就“如何加快结构调整,推进管理创新,提高企业的可持续发展能力”,“如何大兴密切联系群众之风,大兴求真务实之风,大兴艰苦奋斗之风,大兴批评和自我批

评之风,切实加强和改进领导干部的工作作风”,“如何贯彻党建工作责任制,深入推进党的建设科学化、制度化、规范化,坚持和完善民主集中制,切实推进党内民主”等问题进行了重点讨论。

大家一致认为,在企业面临如此严峻形势的时候,各级党员领导干部要特别注重求真务实,联系群众,特别要发扬艰苦奋斗的作风,推进管理创新,为提高企业的可持续发展能力作出应有的贡献。

新闻直通车

▲10月22日,水泥厂对全体电气运行工种的职工就电气原理、故障排除等方面的知识进行了理论考试。(张峰)

▲10月12日,碳素厂检修车间组织有关人员对检修学习了分公司《关于开展2009年404项目流程层面第一次管理层的通知》精神,并按通知要求,扎实做好好了测试的准备。(李红霞)

▲近日,自备电厂检修车间党总支带着慰问品看望了生病员工

文红,鼓励他养好身体,早日投入到生产工作中。(王备成)

▲近日,水电厂污水处理车间党支部召开了“爱企业、爱岗位、爱家庭”主题教育座谈会,全体党员参加了座谈。(杨丽红)

▲近日,运输部车辆段组织全体员工学习了省医保政策。(李红霞)

▲日前,工程公司已对本单位的13名身患重大疾病员工,特困员工进行了专门救助,共发放救助金35000余元。(郑广顺 张艳华)

▲近日,热力厂检修车间组织员工认真学习了中铝郑州企业两公司机构改革方案。(刘云峰)

图片报道

水电厂污水处理车间党支部积极引导党员开展承诺活动,用实际行动履行了“降本增效,我的责任”的承诺。该车间党员曹寅(右)带领员工方红军认真对1号格栅进行检修。

近日,水泥厂党委组织全厂部分党员二十多人,对仓库南面花坛里面的杂草、杂物进行了清理。经过两个多小时的紧张忙碌,他们清理花坛约八百平方米。

近日,运输部党委组织党员进行提单义务劳动,广大党员将分公司铁路专用线2公里线路两侧数千平方米的杂草彻底清理干净,以实际行动为降本增效作贡献。

“开始!”随着指挥员的一声令下,几发灭火器对着熊熊燃烧的大火喷射起来。为普及消防安全知识,增强员工的消防安全意识,日前,热力厂热化车间和安环科联合举行了消防演练。

近日,氧化铝厂组织了以“同赏一轮明月,感悟理想人生”为主题的中秋晚会。厂领导与近九千生的三十余名大学生员工一起畅谈理想,感悟人生,鼓足勇气,坚定必胜信心,为分公司走出困境再创辉煌。图为参加晚会的大学生员工在访谈小节目中畅谈理想。

