

国网威县供电公司: 多措并举提升企业管理水平

为适应新形势下电力企业改革与发展,在供电形势日趋紧张的情况下,国网威县供电公司出台多项措施,促进企业综合管理水平不断提高。

抓员工队伍培训,保证企业综合服务素质不断提高。长期以来,该公司结合工作实际建立了培训、考核、使用、待遇一体化的用人机制,每年对客户服务中心、供电所及窗口员工进行岗位技能培训。定期组织服务人员和技术分级考试、礼仪培训和技能竞赛等。建立了以道德规范教育和职业技能鉴定为重点的岗位资格培训体系,严格实行岗位准入、持证上岗制度,使员工队伍整体结构得到优化,综合素质不断提高。抓服务文化建设,保证行风建设的精神动力。通过举办专题讲座、服务礼仪竞赛、文明语言培训,制作服务规范标语、牌匾等,大力培育服务文化。把“爱心活动”、“平安工程”、“四个服务”等要求贯彻到服务文化之中,引导员工牢固树立人人是形象,个个是窗口意识。抓明察暗访,保证服务承诺兑现。公司监察部联合相关部门定期对服务窗口进行大检查,及时发现和纠正问题、规范、改进服务工作。同时,不定期进行明察暗访,随机询问服务承诺,抽查客户报装、故障抢修及95598服务等情况,暗访情况公司周例会和月度例会上通报,并列月度业绩考核。(谷印尚)

“创新+对标” 双管齐下 促企业管理精益化

近日,安徽省马鞍山市和县烟草专卖局(营销部)提出“创新+对标”,深挖管理新潜力,不断提升企业精益化水平,助力企业新一轮高质量发展。

一是引导全员创效,营造创新氛围。鼓励全体干部职工立足岗位,将创新融入到日常工作的每一个环节,围绕工作思路、工作目标等,打开思路,挖掘创新要点,释放创新潜能,形成敢于创新、主动创新、善于创新的良好氛围。

二是活用精益工具,深化对标举措。借助科技创新、QC课题等平台,着重在营销、专卖、物流等重点领域开展对标攻关,在找准企业管理薄弱环节和发展瓶颈基础上,聚焦关键环节,集思广益、破题攻关,实现各项工作的持续改进。

三是强化绩效考核,提升对标成效。坚持考核导向,全面落实工作目标,将效率、费用指标等控制压力传递到各个部门和员工,做到层层分解、层层抓落实,严密监控指标实现过程,深度融合对标和精益管理。(黄文明)

华电昌吉分公司: 做好技术监督 夯实技术管理

王婷婷 张芷凡

据中国电力新闻网消息,5月9日-13日,华电电力科学研究院西安分院技术监督检查组一行13人到华电昌吉分公司开展为期五天的技术监督检查。此次年度查评从锅炉、汽机、电气二次、金属、热控、水工、化学、励磁、供热等方面开展了系统全面的检查工作。

本次技术监督检查专家组通过听取汇报、查阅资料、系统核实、现场检查等形式,围绕技术管理、异常情况通报、集团公司共性问题、上一年度检查整改完成情况等七个方面,对该公司2019年全年技术监督工作进行了扫描式查评。末次会议上,专家组对该公司技术监督检查工作给予了高度评价,尤其是2018年度该公司实现全年“零非停”给予了充分肯定,希望该公司继续保持技术监督管理工作良好态势,实现技术监督管理全覆盖,为机组安全稳定运行保驾护航。同时,检查组结合国家、行业以及集团公司有关标准、制度要求,提出了一些例如提高技术管理和优化设备健康水平的问题,并针对问题进行了深入的原因分析,给予了宝贵的整改建议。查评期间,专家组对该公司中水系统进行了“把脉式”调研,并结合昌吉州节水管理政策开出权威“药方”,从安全生产、绿色节能等方面为该公司奠定了坚实的技术管理基础。

该公司表示,将充分利用技术监督检查契机,结合专业特点及设备情况,和检查组专家深入交流沟通,发现并解决设备隐患,攻克技术难点。各监督专业将形成从点到线、从线到面、从面到网的技术监督管理体系,全面、有效地开展技术监督管理工作,对专家组提出的问题,该公司将进行梳理总结,举一反三,制定整改措施,落实整改计划,同时注重专业人员技术监督水平的提升,努力提高企业技术监督管理水平再上台阶。

用行动为责任担当“代言”

王莉

他是一位优秀的科区管理人员;他也是一名拔尖的专业技术人才;他更是一位改革创新“达人”。他就是刚刚荣获北矿业集团公司劳动模范称号的童亭矿“保运区区长代岩。让我们走近这位新晋的劳动劳模。

用行动诠释担当。现年39岁的代岩,中共党员,2005年本科毕业分配到童亭矿,他所在的保运区点多、面广、战线长,肩负着全矿的抽风、压风、供电、提升、排水、生产系统运转以及地面机电设备的维护等职能。面对如此复杂的工作,他经常说:“喊破嗓子不如甩开膀子,我带头带着你们干。”该区运转队长孙超说:“我们代区长在工作中,处处身先士卒,以身作则。为了工作,他很少休班,地面、井下到处都是他忙碌的身影。有这样的领导带着干,我们有什么理由不好好干。”2018年,该区面对陈楼副井全面改造恢复使用、矿井自动化平台建设升级2套风机无扰电源切换柜改造、中央泵房2台水泵远程控制、抽排泵站扩容改造、中央风井原GG1A高压开关柜改造等一系列棘手的重点、难点工作,他带领一班管理人员和技术人员做调研、跑现场,深入细致研究相关技术规范、制定本区方案和措施,一张张图纸、一本本记录,一次次细节的完善,一昼夜的不眠不休,最终看着陈楼副井如期投运、自动化平台实现安全平稳运行、风机电控系统安全运行、煤流系统实现了远程控制,几乎全年无休的他,紧皱的眉头终于得到了舒展,绷紧的面庞露出了笑容。

用创新创造效益。保运区涉及岗位众多,技术含量高,代岩作为一区之长,始终发扬求真务实的工作作风,改革创新,锐意进取,突出科技创新的针对性、实用性以及实操性。多年来,他先后设计参与了“童亭矿主井扩能改造”,获安徽省重大合理化建议项



代岩(中)带领区队技术人员在进行技术研究

目和技术改进成果奖励;“风井静压水池自动补水控制”获集团公司“五小”二等奖;“主井提升电控信号装系统改造”获集团公司“五小”一等奖等等,一个个创新的成果,见证着他的技术成长之路。尤其是2012年,该矿对主井提升系统完成改造投入运行一段时间后,在工作中的代岩发现主井提升报警装置存在弊端,严重影响提升系统安全高效运行。为此,他带领区队技术人员,又一次投入紧张的“战斗”,经过一次次的分析程序、一次次的修改程序、一次次的优化程序,最终完成了主井提升防二次装裁声光报警装置,避免了因箕斗二次装裁造成检修人员冒险进入井筒操作手拉葫芦放煤,降低了劳动强度,保证了职工安全,创造效益180万元以上。

用培训提升素质。在谈到职工培训时,他说到:“培训是软实力、硬功夫,只有加强

培训,员工的安全意识和技能水平才能得到有效提升。”他把“师徒带”培训作为提升班组整体素质的有效手段,积极采取“正向激励”措施,对技能提升快的师徒给予重奖,同时,拉开技能员工与普通员工的收入档次,逐渐形成你追我赶的良好氛围。区队技能员工由原来的不足25%,上升到现在的43%以上,集团公司“技术状元”周美英、集团公司“拔尖人才”孙超等一大批优秀人才脱颖而出。员工素质的提升带来安全生产的良性循环,设备预防性检修效率大大提升,原煤提升任务顺利完成,为实现零工伤、零事故目标打下了坚实的基础。

用严管体现真爱。“宁听骂声,不听哭声”是他的一贯作风。他在安全管理上,始终用“三铁”的精神抓安全,在作业现场,一旦被他发现违章行为,他总是毫不留情的当面提出批评,甚至给予必要的处罚。每当

他处罚职工时,他会语重心长地说:“安全无小事,我宁愿让你们骂我一时,不让你们恨我一世。”“天下大事必作于细”。正是这种在安全问题上精益求精的工作态度,不怕得罪人的思想,使得保运区在完成各项大型工程任务的同时,2018年全年实现了“零”工伤、“零”事故的目标,安全生产和职工收入提升双丰收,获得集团公司“五星红旗党支部”、“淮北市工人先锋号”以及矿“标杆区队”等荣誉称号,他个人也先后被集团公司评为“拔尖人才”、矿首席技术专家、矿优秀科区队管理人员等一系列荣誉称号。

面对一系列荣誉和鲜花,代岩表示:“安全生产永远在路上,从零开始向零奋进。我将继续保持不骄不躁以及严谨实精的作风,带领全区职工继续向一个又一个安全‘零事故’目标奋进!”

山东能源重装集团:让每名技工都成为企业“工匠”

苗成标

“整洁的工装,娴熟的操作技能,装夹、测量、进刀,一招一式伴着飞速旋转的车床吸引了众多观摩者赞许的目光……各位班组长,您现在看到的是荣获全国煤炭行业技能大师、山东省首席技师等多项荣誉称号的莱芜煤机公司机械加工事业部车工组组长魏述雷正在向大家展示车工操作技能……”这是日前在山东能源重装集团优秀班组长素质提升培训班上技能展示环节的一个镜头。

自今年3月开始,山能重装在集团内掀起开展“岗位大练兵、技术大比武、技能大提升”活动的热潮,制定活动方案,丰富活动内容,创新活动方式,提高活动实效。同时,建立激励机制,进一步调动和激励职工学习技术、钻研业务、提高技能操作水平的积极性,努力培养造就一支有智慧、有技术、能发明、会创新的职工队伍。

“山能重装目前具有技师、高级技师资格的技工不足200人,高素质、高技能、适应企业现代化发展需要的人才还比较少,行业和专业领军人才不足,技工素质提升工程任务艰巨。”山能重装人力资源部负责人介绍,通过开展“岗位大练兵、技术大比武、技能大提升”活动,本着“用什么、学什么、缺什么、补什么”的原则,让广大职工在活动中比学

习、比技能、比创新、比干劲、比贡献,力求使职工们各项素质、业务技能在活动中得到极大提升,选树一批“金牌职工”“创新能手”“重装工匠”,为企业实现高质量发展培养人才,奠定基础。

据了解,整个活动将分为动员部署、培训练兵、技术比武、交流提升、总结表彰等5个阶段进行。在培训练兵阶段,通过层层带头领着学,考核评比促着学,实践演练干着学,将培训练兵抓牢抓实,不流于形式、不浅尝辄止,真正达到提升能力,促进工作的实际效果。在岗位大练兵的基础上,将组织开展车工、焊工、铆工、铣工、钳工、车工、行军工等工种的技术比武活动,组建一支优秀的高技能人才队伍,代表集团参加全国、省、市等组织的各项技能大赛。邀请获奖选手为职工讲授操作方法、经验、注意事项等,固化操作方式,提高操作水平和能力。从职工成长成才的实际需要出发,让一线职工走上讲台,通过讲“技术党课”、技能人才“现身说法”等活动,激发职工立足岗位、苦练技能、提升素质,营造比、学、赶、帮、超的浓厚氛围。

山能重装是一家集研发、制造、租赁、再制造、服务“五位一体”的装备制造企业,作为“新集团、老企业”,不断建设和完善技能人才培养体系,采取多形式、多层次技能人才培养方式,大力实施素质提升工程,强化

职工教育培训,2018年组织各类培训达612班次,培训人员达20681人次。积极推行职业技能考评机制,2018年共发放各类技能津贴113.2万元。山能重装建立职工“一专”多能培养机制,制定《一专多能人员管理办法》,按月实施一人多岗、一人多能的理论及实践技能培训,技工在培训期间,按每天50元进行一“专”多能补贴,取得相关工种岗位资格后,收入按照货币化折算方式进行结算。同时,培养出优秀徒弟的师傅一次性给予500元奖励。截至目前,该集团共培养多面手2000余人,每人至少掌握了2项技能,有的职工掌握了4项以上技能,他们靠精湛的技术和良好的工作作风,成为企业发展的有力支撑。

面对新形势、新任务、新要求,山能重装以“劳模(高技能人才)创新工作室”为依托,以创新立功、争当“山能工匠”“重装工匠”为引领,充分发挥劳模、高技能人才在经济技术创新活动中的引领示范作用,全面提升职工的学习能力、实践能力和创新创效能力,让每名职工都成为企业“工匠”,让每件产品都成为“精品”,适应企业由“制”造向“智”造转变的需要。

与此同时,实行激励机制,对表现突出的7名“重装工匠”每人奖励1万元,并享受每人每月1500元津贴。荣获“山能工匠”称号的车工首席技师魏述雷立足平凡岗位,

充分发挥自己的一技之长,大力弘扬“精益求精、严谨细致,追求完美、创造极致,攻坚克难、创新超越”的工匠精神,用“匠心”大胆技术创新,解决生产实践中的关键技术难题,在技术革新改造或生产实践中,靠精湛的专业技术和良好的工作作风,成为企业科技创新的“举旗人”和领跑者。

山能重装结合企业内部实际,积极开展“师徒结对子”活动,通过制定《“师徒结对子”考核管理暂行办法》、签订《师徒结对子合同书》等形式,发挥优秀人才的传、帮、带作用,激发广大青工学技术、钻研业务技能的热情,提升青工的技能水平,从而在全集团内形成了尊师爱徒、相互学习、相互促进、共同提高的良好氛围。

“岗位练兵、技术比武和技能提升活动是提高和检验职工技术素质水平的一种方式,是建设一支理论重实践、有理想守信念、懂技术会创新、敢担当讲奉献的职工队伍的有效方法,也是推动企业快速发展的需要。当前,山能重装还处在抢抓政策机遇、加快新旧动能转换的机遇期;深化改革创新、构筑新发展优势的突破期,提高发展质量、重塑企业品牌的攻坚期,正需要大批优秀高技能人才破解技术难题,提高创新能力,推动由“制造”向“智造”转变。”山能重装党委书记、执行董事、总经理张圣国表示。

黑龙江机场集团开展投诉管理培训和案例交流

据中国民航网消息,5月13日,黑龙江机场集团组织开展了投诉管理培训和案例交流会。当日上午黑龙江机场集团各支线机场、直属单位、专业公司和南航黑龙江分公司、深航黑龙江基地、川航哈尔滨运营基地的投诉管理相关工作人员参加了现场培训,下午机场内部各单位进行了案例交流。

黑龙江机场集团邀请北京首都国际机场股份有限公司服务品质部业务经理王琰,开展以“拥抱旅客投诉”为主题的培训。王琰老师从正确认识投诉、投诉的根源分析和正确处理投诉三方面,结合案例分析、现场互动等方式讲解了投诉管理,理论与实践相结合的课程内容得到了广大学员的一致认可和好评。

案例交流会上,周兴权等四位代表就4月参加民航消费者事务中心培训内容分享了学习要点和心得体会。随后,各单位投诉管理专员针对本单位近期发生的典型投诉案例进行了交流,共同讨论在旅客心理、服务过程、投诉处理及后续改进中的经验和不足。通过此次培训和案例交流,参训人员增强了对投诉管理工作的认识,丰富了投诉处理的技巧,为进一步提升黑龙江机场集团投诉管理工作奠定了坚实的基础。(张雪)

车轮滚滚 情满山路

——吉林油田公司长庆劳务项目管理部小车班组服务纪实

柏油路、水泥路、砂石路、黄土路;山高、路险、坡多、弯急……春季时节,满山风沙对行车安全带来很大威胁,但饱经风霜的他们早就实现了百万公里无事故,达到了无所畏惧的境界。滚滚车轮见证他们在高原上所付出的艰辛,巍巍群山目睹了他们不平凡的服务岁月。这就是吉林油田公司长庆劳务项目管理部小车班组的写照。

该班组成立于2014年11月,现有车辆4台,司机6名,平均年龄50岁。为了给项目管理部提供安全优质服务,根据陕西长庆油田山地路况交通需求,吉林油田小车公司在司机队伍中做到优中选优,把有责任心,有事业心,思想稳定,技术娴熟,驾龄都在30年以上的李万禄、马玉刚等6名司机选派到长庆项目管理部做服务工作,他们行车都达到了百万公里无事故目标。这6名司机来到长庆油田,组成了小车班组,工作4年多,遵循指令、严格要求,踏实工作、服务热情。每天每辆车在黄土高原行驶达300多公里,不言苦、不言累、不推诿。4年4辆车累计行程100余万公里,为项目部各项工作开展提供强有力的保障。

他们服务的辖区路况极差,有柏油路、水泥路、砂石路、黄土路。可谓山高、路险、坡多、弯急、战线长。员工分布在陕、甘、宁、蒙

四省区,1014个生产岗位。他们克服年龄大、路况差、语言沟通难、行程远等诸多不利因素。驾驶车辆,奔跑在高原大山中的每一个劳务管理单位,每一个驻井岗位,每一座大山沟壑。只要有吉林油田劳务员工居住的岗位,就有这些车辆服务的身影。

在服务压力十分艰巨的情况下,他们在日常保障中,把安全服务放在首位,坚持道路交通安全法规和公司交通规章制度。由于山路土多,车只要从山上下来,内外都是土,每天必须做一次卫生清洁,一次检查保养,随时清理空滤,保证车辆不带病出车。每周开一次安全例会,每周做一次案例分享,提醒警示所有司机开车要控制速度,控制情绪。采取日常保养和案例分享“双保险”,不断提高司机安全意识。车辆服务实行统一管理,统一调度,随时待命,做到24小时不间断服务。驾驶员在接到出车任务时,都要提前清目的地,规划最佳行车路线,确保行车安全性和缩短行车距离的方案,避免“跑冤枉路、费冤枉油”。

司机们说,最累的是一些应急服务,确定不了服务时间长短,没有固定服务地点,应急事情复杂。队长李万禄在2015年一次去新木应急服务中,从早上8点一直跑到次日凌晨4点。一天跑上陕、甘、宁三省,行程1000多公里。由于是在冬季,路况还不好,

有雪有冰,那真是一点都不敢马虎。无论多困难,他们都做到服务及时、服务满意,安全正点。最让他们感到不安的是亲人的牵挂。2016年,司机马玉刚妻子张艳芬来看他,与他一起进山体验服务环境,被险峻的山路、狭窄的黄土路吓得直哭。回到项目部,她就劝马玉刚跟她一起回家,她说:“老公这车咱不开了,太危险了。”他劝妻子说:“没事儿,小心点,慢点开,我已经习惯山路的驾驶,你放心吧,以后出车我多加小心就是了。”听了马玉刚的劝解,妻子不安的心总算平息许多,妻子要回家前给他定了个“平安汇报制度”,每天收车后,不论几点都要给家里打电话报平安,不论多晚,妻子都要等到他的电话,才能放心休息。马玉刚妻子给他制定家庭“平安汇报制度”也成了这个小车队所有司机的“平安汇报制度”。“平安汇报制度”让家乡亲人和劳务司机都放心。

说起最快乐的事,几位司机异口同声地说,收车后穿上围裙进厨房帮厨,做大家喜欢吃的饭菜,那是最快乐的事。在项目部流传着一句顺口溜:“司机忙司机怪,司机喜欢做饭菜,进厨房把忙帮,煎炒烹炸样样香。”“山路有尽头,服务无止境。劳务有多久,情就有多深。”这是6名司机永远坚守的服务信条。(刘长宇 高峰 孙永浩)