

# 济南能源:打造服务品牌 擦亮“金字招牌”

11月4日,在济南市匡山绿苑广场,济南能源集团举办了“温心相伴,能源管家在您身边”暨创建客户服务标准化试点活动,并向市民展示了《能源服务标准化手册》。《能源服务标准化手册》共梳理出54项管家式服务清单项目,包括供热、供暖、供气、24小时服务、线上受理等,实现线上线下“零距离”申请办理,推出“五融五聚”管家式服务模式,成为可复制、可借鉴、可推广的能源服务标准化示范样板,为高质量、高效能的能源服务提供标准和依据。

“十四五”期间,济南能源集团积极申报国家服务标准化试点项目,努力创建全国一流能源“管家式”服务品牌,全面打造行业标准化服务典范,以标准化建设促进服务提升、积

蓄创新优势,赋能能源发展,聚力打造标准化建设高地,构建企业高质量发展格局。

为提升能源服务质量,扎实做好民生服务工作,济南能源集团以“知行合一,为人民服务”为立足点,今年重点开展管家式服务标准化建设,融合客户报装、大厅业务、热线诉求、管家服务、线上受理等五个方面服务渠道,聚焦业务诉求办理首问负责、接诉即办、代办式、跑腿式、限时办结五项为民服务标准,打造五支管家式服务队伍,统一服务规范、方式、标准和流程,推动报装业务、工单热线、服务行为、场地建设,营造环境五个方面的标准化服务品牌底色。今年8月份,济南能源集团特别组建100余名管家式服务队伍,推出明厨亮灶、全程代办、首问负责等标准化能源服务的新图景,让“能源管家”服务品牌的影响力和美誉度不断提升。

“如行合一,为人民服务,能源管家就在您身边。”在最近210万户的供热大网中,能源管家扎根社区一线,融入百姓生活,今年6月起陆续走进150余个小区,开展进社区服务活动,做好用户身边的能源管家,提供“线上+线下”全周期、全流程、全方位的能源服务。(李舜)



■ 张志超

## 做好国企工会工作 助推国企高质量发展

国有企业是推动国民经济发展的主力军,国企工会是联系管理者与职工群众的桥梁纽带,在保障职工群众利益、推动企业生产经营、维护职工等方面发挥着重要作用。随着国企改革不断深入,国有企业重视工会作用,推动企业工会建设,推动企业又好又快地发展。

### 立足中心任务,推动企业经济效益提升

随着市场竞争不断加剧,国有企业工会要以强化专业队伍建设,提升职工综合素养为目标,助力企业经济效益的提升。

首先,树牢先发,发挥劳模作用。通过树立先进典型,能够对其他职工起到很好的模范带头作用。国有企业要大力弘扬工匠精神,发挥劳模的示范引领作用,围绕企业的生产经营

活动,树立先进典型,以提高企业员工的素质和能力,推动企业发展。

其次,抓好劳动竞赛。劳动竞赛能够有效调动职工工作的积极性,提高职工的技能和能力。国有企业工会要扎实开展劳动竞赛,从施工生产、安全生产、创新创效等全方位抓起,推动企业高质量发展。

**保障职工权益,构建和谐的劳动关系**

国有企业工会要努力维护好、发展好职工的根本利益,最大限度的凝聚职工力量,增

强企业内部的凝聚力和向心力。

首先,保障职工权益。保障职工权益是企业文化的重要作用。国有企业工会要充分发掘职工会的作用,确保职工会各项职能的落实,抓好职工会评比、提案工作,确保民主管理的规范化、制度化。国有企业工会要关心职工的工作、生活,了解职工需求,协调解决好职工群众遇到的困难,为国有企业改革奠定基础,较少改革中遇到的阻力。

其次,做好帮扶工作。国有企业职工在生活中,难免会遇到困难,有些企业会因病致

贫,因学致贫等,此时国有企业就要做好帮扶工作,坚持日常帮扶与节假日走访慰问相结合

合,合理使用扶贫帮困基金,尤其要做好对困难职工、女工的帮扶工作,实现精准帮扶。

最后,维护女职工权益。我国《劳动法》《劳动合同法》等都对保护女职工权益做出了明确规定。国有企业工会要在保护职工权益方面,要形成女职工维权工作机制,开设女职工维权热线,保障女职工权益落到实处,有效遏制损害女职工权益的行为。

**优化创新,完善国企工会建设**

随着国企改革的不断深入,国有企业工会要适应新形势,新变化,不断改革创新,提升国企工会的活力。国有企业工会要结合企

业发展的需要,定期开展培训,提升队伍的素质和能力。国有企业工会要打造一支熟悉群众、贴近群众,与职工群众打成一片的干部队伍,促进工会各项目工作的开展落实。国有企业要全面深化企业车间、班组工会工作改革,推进车间、班组工会工作与党建工作深度融合,充分挖掘企业在推动企业发展,保障企业职工权益方面的作用。

国有企业工会在维护企业稳定,保障企业职工权益方面发挥着重要作用。随着国企改革的不断深入,国有企业工会要充分发掘职工会的作用,确保职工会各项职能的落实,抓好职工会评比、提案工作,确保民主管理的规范化、制度化。国有企业工会要关心职工的工作、生活,了解职工需求,协调解决好职工群众遇到的困难,为国有企业改革奠定基础,较少改革中遇到的阻力。

其次,做好帮扶工作。国有企业职工在生活中,难免会遇到困难,有些企业会因病致

贫,因学致贫等,此时国有企业就要做好帮扶工作,坚持日常帮扶与节假日走访慰问相结合

合,合理使用扶贫帮困基金,尤其要做好对困难职工、女工的帮扶工作,实现精准帮扶。

最后,维护女职工权益。我国《劳动法》《劳动合同法》等都对保护女职工权益做出了明确规定。国有企业工会要在保护职工权益方面,要形成女职工维权工作机制,开设女职工维权热线,保障女职工权益落到实处,有效遏制损害女职工权益的行为。

**优化创新,完善国企工会建设**