

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2012.11.006

燃气行业工会开展“面、心、实” 服务职工在基层活动综述

□ 全国燃气行业工会联委会秘书长(100035)王力

按照全委《关于召开中国海员建设工会三届二次常委会议的预备通知》(海建工总字[2012]38号文件)要求,全国燃气行业工会联委会就贯彻落实《全总关于开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动的意见》,组织引导广大会员单位积极开展了“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动(以下简称:“服务”行动)。活动得到了各城市燃气企业的积极响应,特别是各燃气企业的党政工领导高度重视、措施得力、落实到位、成效显著,现将活动情况综述如下:

1 以调研活动为载体,推进“服务”行动开展

2012年1月7日中华全国总工会颁发了《关于开展“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动的意见》,全国燃气行业工会联委会理事会认真学习文件精神,将组织动员会员单位工会干部深入基层、深入职工群众,面对面、心贴心、实打实服务职工的活动,做好新形势下联委会工作,推动科学发展、促进社会与企业和谐,以优异成绩迎接党的十八大的胜利召开的具体措施。联委会理事会决定以开展基层调研活动为载体,引导和推进会员单位工会干部深入基层、深入群众、了解职工需求,为职工提供服务和帮助。推动解决职工面临的实际困难和问题,促进劳动关系和谐与职工队伍稳定。在中国海员建设工会的指导帮助下,联委会下发了《关于开展全国燃气行业职工队伍、劳动用工和劳动关系状况调研活动的通知》,并在全国23个城市的燃气企业开展了“服务”

行动调研,结果显示“服务”行动取得显著成效。

2 “服务”行动有计划,促进开展有措施

各会员单位在开展“服务”行动前,做到了认真组织,周密安排,计划全面,措施到位。例如:南京港华燃气有限公司在“服务”行动中计划:设立“一团火”员工关爱基金,解决困难职工后顾之忧,大力推进“康体会”建设,丰富员工文化生活;邯郸煤气公司制定了工会干部联系职工交朋友活动计划;沈阳煤气总公司制定了困难职工、一线员工走访慰问方案,开展创建“小食堂、小浴池、小图书室、小活动室”竞赛活动;员工服务热线—“许冰热线”进基层节日慰问困难员工和劳模;长沙新奥燃气公司制定了督促落实员工满意工程(包括节日慰问和三必访),组织优秀员工及其家属座谈、场站等一线岗位的参观、参会等活动,为“服务”行动的顺利开展奠定了坚实基础。同时各会员单位在企业和广大职工中积极宣传“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动,各会员单位半年间通过各种宣传载体发表刊登宣传稿件815篇,营造了活动声势,形成了热烈氛围。

3 领导重视积极参与,“服务”行动深入基层

通过调研数据显示:23个会员中共组成了208个调研和慰问小组(平均每个会员单位组成了9个小组)深入基层开展“服务”行动。

23个会员单位中的各级党政领导干部468人带队

参加了“服务”行动（平均每个会员单位有20个领导参加）。他们深入到211个直属企业、632个厂所（车间）、1 687个班组进行调研和慰问。活动中共召开了不同层次和内容的座谈会244次。在深入基层的基础上各会员单位还采取调查问卷的形式征求广大职工的服务意愿和需求，在上半年的“服务”行动中共发放15 282张调查问卷，征求到基层单位和职工建议和意愿954件，努力做到职工群众需求的第一知情人，真正做到了“面对面、心贴心、实打实”。

4 走访摸排重实情、慰问帮扶办实事

在各会员单位的“服务”行动中，各级领导十分重视有针对性地访问，有重点地摸排，活动中23个会员单位的各级领导同762名职工进行了个案访谈。各级领导亲自带队登门入户探访、慰问了1 198户困难职工家庭，以各种形式关心慰问劳动模范134人。在走访摸排的基础上基本了解和掌握了职工特别是困难职工的基本情况，并利用元旦、春节和集中“服务”行动中，向一线职工、劳动模范，特别是困难职工，发放慰问金151.4万元；发放慰问品折合人民币189.2万元；发放帮扶救助金85.9万元。做到了走访慰问到位，困难帮扶到位。

5 关注利益长效机制，维护职工切身权益

各会员单位十分重视职工利益长效机制建设，关注职工民主政治权益和经济权益的双重保障。在企业民主管理制度建设方面，今年上半年被调查的23个会员单位有17家单位召开了职工代表大会，落实了职工民主参与、民主监督、民主选举和民主管理的权益；各会员单位以“服务”行动为契机，积极推动“两个普遍”的开展与落实，仅上半年，就有15家会员单位进行工资集体协商，通过工资协商有9家会员单位提高了职工工资，工资平均增长了14.8%。上半年各会员单位工会组织积极为职工办理互助保险业务，从制度和机制上为职工撑起保护伞，仅上半年累计为职工办理互助保险29 611份，累计为职工办理职工互助保险理赔2 309件，累计为职工办理了互助保险理赔金额74.9万元。整个“服务”行动期间协调解决了195件

基层单位和职工关心的切身利益问题。企业和工会新建立或增加了29项福利项目和设施。使职工利益得到关注和保护，让广大职工享受到企业改革发展成果。

6 “实打实”带来新变化，“服务”行动成果显著

通过开展“服务”行动，各会员单位更加关注职工精神文化需求、生活水平的提高、福利待遇的改善和综合素质的提升。2012年上半年23家会员单位针对职工文化生活需求，共举办了211次职工文化娱乐和体育活动，参加人数达到14 267人；针对职工素质提升组织17 189名职工开展了各类技术培训、技术练兵和技能竞赛活动；针对职工提高福利待遇的愿望，改善提高了多项福利待遇水平。如：北京燃气集团举办了职工职业技能大赛；南京港华燃气有限公司根据职工提议变更体检医院增加了体检项目；长沙新奥燃气有限公司提高了职工探访慰问标准，由原来的200元增加到500元；大连煤气公司提高了女工卫生费、班长津贴，增加副班长津贴，提高食堂伙食标准；解决急维修工电话费报销问题；邯郸煤气公司为职工办理家财和自行车保险；宁波星光燃气公司重新装修了“职工之家”和职工浴室，增加运动器材、儿童游乐区等。组织女职工参加瑜伽练习。筹建兴光公司图书分馆；上海燃气集团建立了职工大病门诊急诊费用补助制度；重庆燃气集团在企业设立阳光司务电子触摸屏、送文艺送欢乐下基层、开展“书香重庆网”电子书屋活动等，得到广大职工的一致好评，调动了职工生产建设积极性，稳定了职工队伍，形成了和谐稳定的企业氛围。

7 加大“服务”行动力度，引导活动深入开展

服务职工活动是一项贯穿2012年全年的重要工作，联委会各会员单位在上半年取得成绩的基础上，都制定出下半年工作计划和措施，确保将活动引向深入。合肥燃气集团计划建立领导“一对一”结对联系特困职工制度，举办第十二届职工文化艺术节；哈尔滨中庆燃气有限公司计划深入开展爱心资金救助活动，下半年重点开展金秋助学活动，和女职工特殊疾病体检排查工作；重庆燃气集团计划进一步关注员工思想动态，深化工资集体协商，组织实施调压箱维修

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2012.11.007

管道气服务质量评价方法与应用

□ 深圳市燃气集团股份有限公司(518001) 朱国忠

摘要: 随着绿色能源推广和国家减排政策的落实与实施,越来越多的城镇居民步入了天然气时代。燃气企业提供的服务涉及千家万户,越来越多的企业和客户关注管道气的服务质量。建立一种科学的服务质量评价体系和方法,对于改善和提高服务质量是十分必要的。本文就深圳燃气目前的管道气服务内容的质量评价方法和应用做了论述。

关键词: 服务 质量 评价 应用

1 引言

管道气服务企业,基于其公共服务性产品的特性和自然垄断的属性,在某一区域客户的选择是单一的。靠市场化的竞争与选择,在目前法律框架下,尚不能完全实现。基于第三方满意率测评也时常应用于燃气企业,但因其评价的样本量有限性和滞后性,满足不了企业对问题的全面分析和服务响应的快速性。所以,建立一种基于企业本身的能快速响应客户需求的全面的服务质量评价体系,对于满足客户需求,激励企业完善服务提升机制是迫切需要的。

2 燃气企业的服务内容和客户关注点分析

就深圳地区而言,根据国家法律和地方性法规,

管道气企业应该提供的服务有:营业服务、管道改装服务、点火通气服务、抄表服务、管道设施安全检查服务、紧急维修和日常维修服务、投诉受理和处理服务等。客户对管道气服务的基本需求是服务响应的快速性、服务的专业性和服务人员的形象、礼仪和沟通能力等,这是客户主要的关注点。

3 服务质量评价体系的构成

3.1 要素的选择

基于客户关注点及服务内容,评价内容可分为:服务效率、服务专业性和服务礼仪3个子项。评价项目可划分为:营业服务、点火服务、量管服务、装管服务、急修服务、抄表服务、安检服务、维修服务。这些项目的选择是基于服务中与客户的直接接触面,

工种状元选拔赛;全面开展和谐劳动关系竞赛活动;厦门华润燃气有限公司计划下半年开展高温暑假的慰问工作和“金秋助学”慰问困难职工工作;天津燃气集团计划配合“服务”行动继续开展帮扶解困,把困难职工帮扶做好做实。积极配合好集团煤改燃、胶管

改造工程,在劳动保护、职工生活、夏季送凉爽实行服务好一线职工;青海中油燃气有限公司计划组织职工开展“感恩 励志 奋进”为主题的职工征文、摄影作品征集活动,开展QC成果展示活动和职工文体俱乐部筹建工作。