

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2014.09.011

坚持群众路线做好供气工作

□ 青岛能源燃气有限公司(266071) 王海天

摘 要: 群众路线是我们党的根本工作路线,我们供气企业只有坚持深入实际、深入基层、深入群众,充分了解社情民意;推动科学决策、民主决策、依法决策,减少供气信访问题;着力解决群众关心的热点、难点问题,切实维护群众合法权益;充分调动群众的积极性、主动性、创造性,紧紧依靠群众做好供气工作,才能实现我们能源燃气的新发展、新突破,才能助圆我们能源燃气的美好愿景。

关键词: 群众路线 供气工作 新发展 新突破

群众路线是我们党的根本工作路线,坚持群众路线是我们党赢得广大人民群众拥护和支持、推动事业不断发展的重要保障。供气工作是群众工作的重要内容,直接面对群众,直接关系群众利益,直接关系群众对党和政府的评价,因而更加需要坚持群众路线。随着改革开放和社会主义市场经济的发展,我国社会主义利益关系更加复杂,各种社会矛盾日益凸显,供气问题明显增多。做好新形势下的供气工作,要求我们更加自觉地坚持党的群众路线,做到一切为了群众,一切依靠群众,从群众中来,到群众中去,努力实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。为此,应重点把握好以下几个问题:

1 坚持深入实际、深入基层、深入群众,充分了解社情民意

充分了解社情民意,是做好各项工作包括供气工作的前提。这就要求我们始终坚持以群众观点和群众路线,坚持深入实际、深入基层、深入群众,深入了解经济社会发展的基本情况,深入了解人民群众的所思

所想、所忧所盼。

为更好地听民意、解民忧、聚民智、惠民生,青岛能源燃气公司与大众媒体联姻互动,就广大群众关心的燃气建设、管理、安全、服务等问题,做客《行风在线》、《民生在线》、《网络在线问政》进行在线交流。线前,认真制定上线工作方案,建立主要领导亲自上线,分管领导具体负责,各单位、部室协调配合,广大员工积极参与、整体联动的工作机制,同时,职能部门会同有关单位对近期各渠道反映的热点、难点问题进行了全面的再梳理,再落实,明确答复意见,制定工作措施和整改方案,将访谈各环节工作做细、做实。线中,一是认真组织各有关单位答复落实网民提出的有关问题;二是做好现场互动。相关部门指派专人、专车随时待命,就网民提出的问题,如有需要立即奔赴现场进行落实;三是做好问题的落实反馈。坚持“一日一清”,所有在线问题,全部当天进行落实和答复,不留死角;四是做好承诺兑现。对于线上承诺解决的问题,制定措施,快速落实、及时反馈,兑现承诺,切实为群众排忧解难。线后,职能部门在第一时间整理汇总网民提出的问题,并进行

责任分解，确保问题按期完成。同时，针对网民反映的问题，能够马上解决的，要求3日内落实反馈；对暂时解决不了的，要做出承诺，并做好沟通协调；对确实不能解决的问题，要向客户说明情况，取得理解与支持，确保客户满意率达到100%。“用心惠民，创造感动”，为我们能源燃气事业的发展奠定了深厚的群众基础，同时树立起了全省燃气行业“十佳”诚信企业的良好形象。

2 推动科学决策、民主决策、依法决策，以减少供气信访问题

政策制定和执行情况与供气问题密切相关。事实表明，很多问题和群体性事件是由相关决策违背群众意愿、损害群众利益引发的。这就要求我们坚持科学决策、民主决策、依法决策，大力提高决策的制度化 and 科学化水平，使各项决策更加符合实际，更加有利于维护群众利益。应对各类供气信息进行科学研判，深入分析相关政策是否充分反映了最广大人民群众的根本利益，是否兼顾了现阶段群众的共同利益和不同群体的特殊利益，是否综合考虑了改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度，是否保持了严肃性、连续性、稳定性，是否考虑相关政策之间的关联性。特别应注重从个别事件中发现普遍性问题，为党委和政府的科学民主决策提供有价值的参考和依据，推动相关政策的完善和落实，努力从源头上减少由供气产生的信访问题。

譬如，青岛能源燃气公司在推进天然气与人工煤气转换这一民心工程时，将深入客户群倾听群众所思所想、所忧所盼放在首位，发放群众“明白纸”，设立5部分机24小时咨询专线，专门成立由公司接听人员和中标单位代表组成的专线处置中心，有效避免了电话打不进、信息传不出的现象，使客户反映的问题在第一时间及时得到解决。为顺利推进天然气转换各项工作，公司专门成立了由主要领导挂帅、所属各单位部门负责人参加的天然气转换指挥部，抽调400多名骨干人员参与天然气转换工作，并将天然气转换工作列为公司重点工作进行督办。通过严格招标，向群众推荐值得信赖的天然气灶具，发放灶具优惠券，让群众得到实惠。实行“一包三定”原则：“一包”即优

惠券发券实行部门负总责，发券人员一包到底的包干责任制，并进行发放回访抽查，对发放不达标的及时进行督查整改，确保了整个发放过程有序完成；“三定”即在灶具改造方面，实行“定楼座、定单元、定进度”原则，落实到每个中标单位的每位改灶人员，由负责该楼座改灶人员为客户提供及时服务并承担责任，安排专人每天现场抽查和电话回访，并抽调人员成立灶具改造督察组，对改造过程实行动态控制、全程跟踪，保证灶具改造到位。

青岛市人工煤气与天然气的圆满转换，赢得了人民群众的信赖和支持，未出现一例由此引发的群体上访事件。我们的服务品牌已深入人心，连年保持了“中国服务业企业500强”和“省级服务名牌”荣誉称号。

3 着力解决群众关心的热点、难点问题，切实维护群众合法权益

做好新形势下的供气工作，既要重教育，更要办实事，切实维护群众的合法权益，让群众得到实惠。这就要求我们把群众呼声作为第一信号，把群众需要作为第一选择，把群众满意作为第一标准，认真解决群众反映强烈的突出问题，坚决纠正损害群众利益的行为。当前群众反映比较强烈的供气问题主要集中在老城区居民楼不符合城镇燃气安全使用规范、新建楼房尚不具备开通燃气条件等方面。供气企业应以推动这些问题的解决为着力点，拿出措施，深入开展矛盾纠纷排查化解工作，切实维护群众的合法权益，满足群众的合法诉求，努力做到经济社会发展成果由全体人民共享。

青岛能源燃气公司针对供气难点问题——不符合城镇燃气安全使用规范的老城区居民楼强烈要求安装燃气，在派专业技术人员和聘请专家进行实地勘察和分析研判的基础上，能够特别设计安装的，千方百计地克服困难给予解决；确实不能安装的，一方面请居委会、街道办事处帮助协调，另一方面登门拜访居民户，通过交谈，让他们深切感受到我们企业的诚信服务是建立在安全责任基础之上的，取得他们的理解和认同。一面面锦旗、一封封感谢信以及“省级文明单位”荣誉的取得，即是我们能源燃气公司勇于担当社会责任的写照。

4 充分调动群众的积极性、主动性、创造性，紧紧依靠群众做好供气工作

做好新形势下的供气工作，离不开广大人民群众的支持和参与。应把供气工作的过程变成做好群众工作的过程，充分调动人民群众的积极性、主动性、创造性，充分依靠广大人民群众来化解社会矛盾和不稳定、不和谐因素，使我们的供气工作获得最广泛、最可靠、最牢固的群众基础和不竭力量源泉。

青岛能源燃气公司积极深入贯彻党的群众路线教育实践活动，走进社区，进行安全用气、便民服务、《信访条例》等知识的宣传教育，搭建起与群众沟通的平台；作出聘任社会监督员的决定，开门纳谏，主动接受社会监督。来自市委市政府、新闻媒体、办事处、社区居委会及人大代表等各层面的监督员对能源燃气公司在确保安全供气、提高服务水平、履行社会责任等方面提出了建设性的意见和建议，如：进一步加大宣传力度，充分利用传媒、微信、微博等加强对政策、法规和安全用气知识的教育宣传；利用网银、手机支付等平台，拓展充值、缴费渠道，推行短信告知、提醒建议等，畅通社情民意，

强化社会监督；开展“企业开放日——走进城市燃气”专题活动，更好地体现“情系民生 用心惠民”企业宗旨，丰腴了企业发展的人性化根基；建立公司领导基层联系点制度，和职工群众架起“连心桥”，职工群众通过“员工心语箱”、“领导接访日”等常态化形式，对公司工作中存在的问题、意见建议和自身诉求等随时反映。通过与基层单位这种常态化、长效化联系，进一步推进领导干部了解民情民意、破解发展难题、消化基层矛盾，从而促进基层稳健发展，为推进能源燃气新跨越夯实基础；发布《安全生产隐患举报查处奖惩办法》，设立安全举报办公室，24小时受理举报电话，增进了人民群众对燃气安全与服务关注和支 持；通过多种形式和媒介进行安全用气知识的宣传和普及，增强企业的社会责任感和使命感，创造出“和谐安顺”、“能泽万家”的能源燃气新风尚。

百代兴盛依清正，千秋基业仗民心。我们只有坚定不移地坚持群众路线，全力做好服务民生、保障民生工作，不断地在全心全意为人民服务上取得实际成效，才能实现我们能源燃气的新发展、新突破，才能助圆我们能源燃气的美好愿景！

其它消息

陈永坚出任香港管理专业协会主席

2014年7月10日，香港管理专业协会（Hong Kong Management Association，简称HKMA）第53届周年会员大会在香港举行，香港中华煤气行政总裁、港华燃气有限公司主席陈永坚先生继东亚银行董事局主席兼行政总裁李国宝和富士摄影器材有限公司主席孙大伦之后获选为该协会主席。

陈永坚于1994年首次参与HKMA工作，担任会员资格审查委员会委员。自2000年起，陈永坚成为理事会委员，并先后于2001年及2010年起担任执行委员会委员以及副主席。自2012年起，陈永坚担任机构发展小组委员会主席，领导小组为HKMA制定

战略发展方向。陈永坚在接受采访时表示，“企业领袖就像驾驶大船，要以方向盘定位，知道自己强势，要去哪儿？怎么去最好？”并归纳出3条香港企业及管理趋势。1、管理要因时因地制宜；2、配合知识性经济；3、协助内地公司香港取经。

据悉，香港管理专业协会成立于1960年，为非营利性的专业机构，致力促进香港及周边地区的卓越管理发展。其职责主要为推动最佳管理实践，提供全方位管理教育及培训，为会员提供意见交流、人际网络拓展及个人发展平台等。

（胡凯）