

打造高效保障品牌文化的实践与成效

□ 合肥燃气集团有限公司 (230075) 章 祝

摘 要: 让用户用上安全优质的放心气是国有公用企业的职责。本文重点从企业党建、燃气发展、服务用户、和谐文化等方面实践,来探讨如何打造和构建高效保障的品牌文化。

关 键 词: 着力打造 高效保障 品牌文化

合肥燃气集团始建于1982年,是集天然气储配与销售、燃气设计、管道安装、燃气器具制造于一体的市属国有独资大型企业。目前管道天然气供应规模在安徽省城市供气行业中排名第一。

“优质服务·高效保障”是合肥市委市政府对国有公用服务企业的要求,一切中心工作的最终目标就是保障百姓民生,维护社会稳定。为此,合肥燃气集团始终将“首要责任对用户负责、第二责任对员工负责、第三责任对社会负责”企业信念等企业文化核心理念与党建、发展、安全、服务、和谐等重点工作有机结合,在保障政治属性的文化实践中书写党建新篇章,在保障社会稳定的文化实践中助推燃气大发展,在保障民生服务的文化实践中提升用户满意度,在保障企业和谐的文化实践中凝聚道德正能量,着力打造高效保障的品牌文化,致力于成为受人尊敬的标杆燃气企业。

1 在保障政治属性的文化实践中书写党建新篇章

新形势下,合肥燃气集团全面贯彻党的十九大以及习近平新时代中国特色社会主义思想,践行社会主义核心价值观,扎实开展“两学一做”常态化制度化教育活动。突出党委核心作用,铸牢国有企业政治属性。党委坚持对企业重大事项实行集体领导和民主决

策,建立每周一次的党委例会制度。强化“党政同责、一岗双责”,做到党建工作与生产经营同部署、同考核。严格落实“靠制度选任干部”的选拔机制、“让员工评价干部”的监督机制和“以业绩论英雄”考评机制。突出党政合力,筑牢党建工作基石。每个党支部(总支)根据工作实际开展党建主题活动,如市场发展部党支部开展了“党徽在工地闪光”、工程公司党支部开展了“一个党员一个放心工地”等,促进党建工作与生产经营深度融合,彻底解决党建与生产经营“两张皮”的问题。开创党小组“4+N”活动开展,结合形势政策学一篇文章、结合理想信念讲一次微党课、结合党员承诺谈一次体会、结合“三零管理”查一次隐患;结合实际情况,自行开展特色活动“N”,有效实现党建工作重心下移,确保支部堡垒作用的发挥。突出先进典型示范,引领员工队伍建设。常年开展“导师带徒”、“劳模带徒”活动。先后组织全国劳动模范吴雄飞分享参加习近平总书记2017年4月26日在安徽调研时召开座谈会的亲身感受;组织党的十八大代表徐辉汇报2016年10月24日列席党的十八届六中全会的感悟并传达全会精神等。在公司内部形成尊重劳模、学习先进的良好氛围。突出廉政文化建设,确保企业风清气正。集团通过建设党风廉政长廊、党风廉政示范点、廉政电影进企业、参观廉政教育基地、开通节前廉政短信提醒、开展全岗位廉政风险点排查等活动,切实将廉政建设落到实处,为有效促进企业

发展和国有资产保值增值奠定了坚实基础。

2 在保障社会稳定的文化实践中助推燃气大发展

合肥燃气集团作为关系民生的公共服务型企业，“供好气、不断气”是保证正常供气便是最直接的责任体现。为此，集团注重将保障社会的理念渗透在燃气发展事业中，做细做实生产和经营各个环节的安全工作和气源保障工程建设。

“千方百计保用户，不仅保现在，还要保未来，这就是责任的体现。”为此，集团于2008年率先在华东地区前瞻性地建设了LNG工程，大大增强了天然气应急调峰能力，为合肥市多次成功应对雨雪天气、保障城市供气起到了关键性作用。2009年11月29日，时任国务院副总理李克强同志专程视察了燃气集团，对企业不惜牺牲成本、肩负社会责任、优先保障民用的做法给予了充分肯定。

2011年，为了让市民享受到“西气”和“川气”的双气源保障，企业又自筹资金，将“川气”成功引入合肥。2014年，更进一步加大投资，加速推进绕城高压管网工程、北部应急LNG气源工程等重点工程的建设。2015以来，又快速推进环巢湖高压管网工程、合肥都市经济圈工程项目等建设，使得合肥城市的燃气供应保障能力位居全省之首。

城市的老旧小区改造是保障百姓生活的民生工程。为了让主城老旧小区用户尽早用上天然气，合肥燃气集团积极配合、加速推进老旧小区改造，截至目前，共接洽申请改造项目511个，惠及用户14万余户。此外，为了消除地下管网老化带来的漏气隐患，由企业出资启动了铸铁管网改造工程，截至目前完成改造334项，总长度97.9km，惠及35 000余用户，彰显了企业对用户安全的重视、惠民服务的决心和保障社会稳定的责任。

3 在保障民生服务的文化实践中提升用户满意度

为践行“让用户办顺心事用放心气”的服务宗旨，合肥燃气集团在新装业务上推行“一站式”服务，只

要用户跑一趟，后续工作由集团内部协调处理。实行“重点客户零次上门”服务，帮助大的“招商引资”工业用户第一时间用上绿色环保的天然气。蓝焰热线（65133333）24小时为用户提供温馨服务。开展“安全服务进社区、进企业、进机关、进学校、进菜场、进物业”服务“七进”活动，将服务关口前置。通过“徐辉假日小分队”、“吴雄飞爱心班”、“庐江蓝焰之光小分队”等志愿服务平台，常年坚持深入社区开展义务安全知识普及和安检维修等。举办“燃气安全文明进社区”大型公益活动，并开展“安全文明社区评选及安全文明义务宣传员评选”，常年与合肥电视台合作联办民生类安全公益广告和“燃气安全宣传大课堂”等栏目，强化用户安全意识和安全管理能力。

为践行“对用户负责”的理念，近年来，合肥燃气集团广泛开展了“增值服务和差异化服务”。比如，为了解决城区边缘区域市民缴费难的问题，推出了“流动营业车”服务。在上门服务过程中，提倡为用户随手拎走垃圾、为老人烧点开水、为用户修下水管等“增值”小举动等等，受到了广大用户的肯定和赞扬。

“优质服务·心系用户”“解燃眉之急·做知心企业”等等，金杯银杯不如老百姓的口碑和褒奖。据不完全统计，近3年来，集团平均每年收到用户表扬120次以上，这是用户的真实心声。在广大用户心中，合肥燃气就是他们冬日里的一团暖焰！

4 在保障企业和谐的文化实践中凝聚道德正能量

企业员工文明素养和道德水平的高低，直接影响对外服务的品质和企业和谐氛围。多年来，合肥燃气集团坚持在员工中开展“社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德”教育，注重将社会主义核心价值观和践行中国梦、“讲文明·树新风”等融入到企业文化各项活动的宣贯和实践中。通过“道德讲堂”和“蓝焰讲坛”等平台，邀请专家学者或者内训师进行道德礼仪、诚信文化专题培训教育，开展“道德经典诵读”，引导员工做到文明守德。制定出台并宣贯《员工社会生活行为规范》，进一步拓展对员工8小时以外的行为管理，教育员工注重“在政治上守纪、在社会上守法、在生活中守德”。

为了践行“对员工负责”的理念，不断满足员工精神文化需求，近年来，合肥燃气集团结合“管理改进·文化提升”的推进，对《我们的信念》、企业愿景、“安全零隐患，服务零投诉，管理零容忍”的“三零理念”、安全文化、单位（部门）子文化、班组文化等进行归纳、提炼、修订，并利用各种形式进行宣贯，在新常态下持续强化企业文化的软实力作用。此外，投入资金强化文体活动场地建设，集团建有室内乒乓球室、篮球场、羽毛球场、健身房、棋牌室及室外足球场等，并进一步规范了篮球队、威风锣鼓艺术团、员工合唱团、女员工爱心捐助社、书画摄影协会、蓝焰桥牌俱乐部等各类文化社团的建设和活动常态化开展。连续20多年开展企业文化艺术节等系列活动。常年开展学习型企业建设，通过开展各层次的学习培训、技能比赛、上台讲课、心得体会、感悟交流等活动，有效增强员工企业忠诚度和归属感。

作为全国文明单位，合肥燃气集团还注重公益活动的开展和精神文明的传播，常年坚持开展捐资助学、关爱留守儿童、关爱空巢老人、关爱环境社区，认真做好美好乡村对接帮扶活动，同时还大力推进城市造绿活动，尤其是腾出燃气综合服务楼北面的自有土地，建设开放式绿地“合燃公园”，为周边市民提供了休憩场所，用实际行动践行“对社会负责”的承诺。

5 高效保障品牌文化的实践成效

实践证明，合肥燃气集团通过构建和实践高效保

障的品牌企业文化，为企业发展及社会和谐带来了实实在在的成果：

合肥燃气集团的天然气快速推广发展，不仅给合肥的家电生产、汽车制造、新能源等工业和园区带来了强劲推力，更为社会和百姓生活带来了便捷和“福气”，集团也在高效保障的品牌文化的实践中，实现了企业与城市大发展的同频共振和跨越提升，企业先后荣获全国文明单位、全国优质服务品牌文化奖、全国模范劳动关系和谐企业等18项国家级重大荣誉，集团连续4年在合肥市窗口行业行风评议中名列第一，更快迈向了“受人尊敬的标杆燃气企业”。

据统计，近10年来（2005-2016），合肥燃气用户从25万余户增长至146万余户，年均增长率17.44%；燃气供应量从5 835万 m^3 增长至63 039万 m^3 ，年均增长率24.15%；建设管网长度从967km增长至4 900km，年均增长率15.9%；储气能力从28万 m^3 增长至1 021万 m^3 ，年均增长率达到38.67%。

30多年来，合肥燃气集团先后涌现出包括2位全国劳模在内的11位市级以上劳模先进人物。此外，还涌现出全国道德模范1人、安徽省道德模范1人、中国好人3人；全国技术能手1人、安徽省技能大奖2人；全国青年文明号1个、全国青年岗位能手1人；全国最美青工1人，安徽省最美青工1人，合肥青年五四奖章2人；全国巾帼文明岗3个、合肥市三八红旗手9人等。职工中先后有337人次共获得163项市级以上表彰，有55个集体共获得76项市级以上表彰，受到了用户的好评和赞誉。

工程信息

吉林德惠市日产30万 m^3 压缩天然气母站即将投产

在吉林省德惠市万宝高新材料化工产业园内，昆仑能源液化天然气有限公司日产30万 m^3 压缩天然气母站项目，经过半年多紧张施工，目前项目建设已接近尾声，预计下月正式投产。

据了解，该项目是中国石油在东北地区建设

的最大CNG母站，占地2.1万 m^2 ，年最大压缩能力1.5亿 m^3 ，产值可达3亿元以上。主要新建站房7座、站外管线1.3km。辐射区域为长春市、吉林市、哈尔滨市，可为终端50座子站、1万辆出租车提供能源保障。

（本刊通讯员供稿）