



客服中心主任冯平(左)与党委书记文炜(右)精心谋划文明创建工作

1 组织得力, 汇聚凝聚力

2014年重阳节当天, 国网咸宁供电公司85岁的退休老人李爹爹家里来了一群提着爱心礼品的年轻人。嘘寒问暖之后, 与老人聊家常, 话养生, 谈时事, 说趣闻……欢声笑语溢满在老人的家中, 甜蜜快乐荡漾在老人的脸上……

这仅仅是咸宁供电公司客服中心“亲老互助”慰问活动中一个温馨画面。当天, 客服中心数十名员工走进了单位退休老人的家中, 走进了福利院里, 走进了社区的孤寡老人家中。

原来, 去年重阳节前夕, 客服中心的员工都接到一个“召集令”, 号召员工积极参与“亲老互助”慰问老人活动。“召集令”一出, 客服中心近百人踊跃报名。重阳节当天, 大家带着爱心和孝心分批分组走进了老年人的家中。

其实, “亲老互助”慰问活动不仅在重阳节当天进行, 而是从此成为一个月一次的常规活动。是谁发布的“召集令”呢? 这就是客服中心下设的“文明单位建设办公室”。该办公室专门负责文明创建的日常事务及资料收集整理、归档等工作, 做到创建活动有领导抓、创建任务有部门管、创建工作有专人负责, 较好地保持了工作的连续性、持续性。党委把文明创建工作放在重要议事日程

来抓, 与本职工作同计划、同部署, 为文明单位创建提供了组织保障。

在文明创建工作中, 建立健全以党委书记、中心主任为组长、其他领导班子成员和各部门负责人为成员的文明单位建设领导小组, 在全局形成“横向到边、纵向到底”的创建格局。

客服中心还把创建省级最佳文明单位列入中心的重要工作日程, 纳入领导班子的重要议事日程, 形成党支部统一领导, 党政工团齐抓共管, 各职能部门密切配合的创建工作机制。对创建目标任务进行安排部署, 细化分解, 使整个创建工作始终处于事事有计划、经常有活动、件件有落实的良性循环状态。

文明创建工作, 并非一日一时之功, 也非一人一组之力, 而是要重在全员参与、长期坚持。客服中心领导明白这一简单道理, 于是充分利用局域网、宣传栏等载体和召开各类会议进行大力宣传, 有效提高全员对创建工作重要性的认识。形成了全中心创建工作目标明确、责任落实、齐抓共管、分工协作的良好局面, 营造全员共创的良好氛围。

同时, 中心领导认真落实“一岗双责”, 与各部门签订了精神文明建设创建工作责任书, 加大检查评比力度, 把文明单位建设中的各项任务落实到每个科班组, 落实到每个员工。做到了文明单位创建工作人人肩上有指标, 每个干部员工有责任。

2 管理给力, 打造创造力

1998年, 对于咸安区垅口村43岁的张元春来说, 屋漏偏遇连夜雨。因老板生意亏损一逃了之, 打工仔张元春一分工钱都没拿到之时, 老家房子又坍塌。一无所有的他只能在村边山上搭棚居住, 这一住就是16年。

16年里, 他成家生子, 两小孩均上小学, 妻子常年生病不能外出。一家四口全凭他捡破烂和低保维持生活, 没有自来水, 也没有电。除了村里熟知的人, 没有人知道荒山上还有一户人家。

去年5月22日, 经热心村民反映, 《香城都市报》报道了张元春一家的“原始生活”境况。客服中心领导看到报道后震惊不已, 立即拿出了解决方案。

23日, 客服中心员工走进了张元春的家。由石棉瓦、木板和油布搭建起来的张家“房子”显然不具备安装电表的条件, 经勘察, 200米外的一根电线杆倒可以固定电表。与此同时, 客服中心青年志愿者的募捐行动也开展起来, 两天的功夫, 捐款除了足够解决张家装表接电的费用外, 尚有余额。

5月27日, 客服中心三名电工带着崭新的电线和工具来垅口村。经过两个多小时的挥汗如雨, 上午12时25分, 亮堂堂的电灯照亮了张家窝棚。青年志愿者用捐款余额购买的米、油和书本文具也送了过来……

客服中心对困难家庭的快速反应, 得到了顾客的充分肯定, 也赢得了社会上的广泛赞誉。其实, 这也是“客服中心2014年迎接民主评议行风工作方案”中开展“香城供电, 阳光行动”活动成效及公司鼓励员工积极参与社会公益活动的表现。

“香城供电, 阳光行动”活动制定了5个专项行动: 强网利民、窗口便民、贴心助民、报装惠民、应急安民等措施, 不断提高

优质服务水平。正因为有了全体员工的不懈努力, 让客服中心在2014年咸宁市“行风评议”中荣获第一名的好成绩。

有管理给力, 就打造了一流的创造力。该中心强化管理, 真抓实干, 将文明创建工作和营销服务工作有机结合, 促进中心同步发力, 协调共进的结果。

提升服务质量, 是焦点。“客户经理制”、“报装工作绿色通道”、“用电报装动车组”……中心加强报装通道管理措施, 将咸宁经济开发区内19个筹建和在建项目与公司班子成员挂钩, 做好重点报装项目的跟踪服务。

同时还建立三级抄表核查体系, 坚持每月实行跟踪抄表, 结合中心实际制定的《营业工作质量管理办法》、《电费回收管理办法》等十余个管理办法, 严格考核到位, 抄表质量逐步提高。

提升服务水平, 是关键。客服中心规范用电报装的协同管理, 实行工作联系单制度, 部门间的往来均采用联系单进行流转, 确保各项工作环节有章可循有据可查, 健全“一口对内”的报装协同服务机制。去年元至11月份完成接电容量81255KVA, 报装时限达标率100%。加快收费渠道建设, 推广“三离”(交费离柜、收费离现、抄表和催费离场)营业模式, 完成高压客户电费“一户一策”电费风险防范预案。稳步推进“服务网格化”, 建立城区“十分钟缴费圈”, 与中国联通合作, 城区新增联通营业网点电费代收点20个, 拓宽员工缴费渠道。

提升服务品质, 是亮点。客服中心常态化开展客户安全检查, 开展中秋、国庆两节高危重要客户及旅游节重要场所用电安全检查, 保障电网安全稳定运行和重要客户安全可靠用电, 切实履行电力企业社会责任。

以上形象的打造, 扩大了企业的影响力。客服中心上述各项载体活动, 提高了文明健康水平, 并实现员工素质、文明程度和工作成效有明显提升。其具体表现在:

——树立文明服务理念, 强化服务意识。客服中心以文明创建活动为龙头, 全面开展“三制”服务文化, 即服务承诺制、首问负责制、客户代表制。以满足客户需要为己任, 落实供电服务“三个十条”, 着力传播国家电网服务品牌, 大力提升整体服务水平。目前中心上下“主动服务、超前服务”意识不断深化, 优质服务氛围日益浓厚。

——落实党风廉政建设责任制, 狠抓廉政教育。客服中心紧紧围绕“学制度、促廉洁、促发展”主题, 积极开展各种特色鲜明、针对性强的党风廉政教育活动, 如“检企共建”活动, 反腐倡廉知识考试, 撰写《廉政准则》心得体会等。开展高压供用电合同效能监察, 进一步完善供用电合同监督管理机制, 确保供用电合同及时、准确、有效地签订, 实行闭环性监督管理。

——主动承担社会责任, 做好电力供应。客服中心高考中考、保电工作完成, 对保; 温泉国际旅游节, 保电工作完成; 重点景区、党政机关、宾馆饭店等重要活动场所, 保电工作完成……保电说起来简单两个字, 却是客服中心两百名员工常年辛苦付出的结果, 其间设置了多种应急预案和处理措施, 假设了各类突发事件发生相应采用的规避措施, 从全方位避免突发情况造成的故障和损失。每年抗洪保电期间, 95598工作班及时启动迎峰渡夏橙色方案, 成立会务高峰应急处理小组, 以确保电话接通率。成立了以装表接电班为主力的抢修队伍, 第一时间赶赴电网受灾现场为客户恢复用电。忠实履行好社会职责, 把文明创建工作与保电工作紧密结合起来, 以优质服务为广大市民护航。

“微信扫一扫, 党课随时上”。去年3月, 客服中心巧借手机通讯平台, 开通了“微信党课”学习交流群, 促进了该公司党的群众路线教育实践活动的开展。

该公司以自愿报名的方式, 在客服中心范围内遴选5名“微信使者”。“微信使者”们在群里定时收集推送公司的教育实践活动最新动态, 展现活动的先进典型和先进做法。在“教育实践活动微信群”中, 不但可以第一时间收到公司活动的最新通知及文件精神, 更重要的是党员们可以随时查阅查询上级指示、调齐频率、快速反应, 第一时间开展宣传、收集舆情民意, 并在群里回馈活动中遇到的实际问题, 交流学习感悟。

客服中心“微信党课”的开通, 一改以往党课学习授课形式单一、学习场所限制大、人员难以集中等实际困难, 为党员们提供了便捷的交流平台。这不仅增强了党课的趣味性, 而且提高了党员学习的主动性和互动性, “微党课”成为该公司教育党员、“用心”服务、凝聚梦想的有效载体。

新形式, 新方法, 新渠道, 学习已成为供电公司客户服务中心每一位员工的日常工作。《红领苑》, 客服中心党委创办的一本内部学习资料, 从去年6月起每月一期。该资料包括“学习经纬”、“焦点关注”、“学习实践”、“历史回顾”等板块, 以便中心全员认真学习十八届四中全会的会议精神, 了解依法治企的内涵, 并鼓励全员交流学习感受。

“《红领苑》, 让我们不仅全面地了解国家政策及依法治企的内容, 更是锻炼了我们的政策敏感性和提升了企业管理能力。”中心员工如是赞叹道。

有智慧合力, 必然提升企业超强的战斗力。“员工队伍素质的高低决定了企业发展的前途, 也是衡量单位文明建设工作的重要标尺。”客服中心领导懂得这一道理, 所以中心除了举办系



客服中心在供电服务中注重形象培养, 形成了一道靓丽的风景线

4 智慧合力, 提升战斗力

列的学习活动外, 还建立了干部员工培训的长效机制, 抓好员工队伍教育培训之时, 大家都是积极配合, 踊跃参与。

加强“四好”领导班子创建和干部、员工队伍建设, 是培训的重点。在班子中心组学习和民主生活会上下功夫, 从班子成员做起, 认真学习和研究党中央重要会议的工作报告等, 深刻领会其精神实质, 开阔眼界思路, 创新工作方法。学懂弄通, 是执行的前提, 喊破嗓子不如做出样子, 领导干部认真落实思想、作风、纪律大整顿的长效机制, 要求职工群众做到的, 班子成员首先要做到。

紧抓“提高综合素质, 强化专业素质”主线, 是培训的要害。在中心范围内开展“帮帮学、共筑梦”活动, 开展了涵盖中心各项业务的培训工作, 如新闻写作、文学摄影、服务礼仪、抄表收费核算等培训科目, 并每季度组织开展技能比武, 检验学习效果, 一年来收到了良好的效果。2013-2014年共举办12期“红领学堂”, 共计330余人次参加了培训; 共举办两次技能比武, 内容涵盖抄核收管理、营销业务、优质服务等相关知识, 多方面、多角度地提升新员工的技能水平和业务素质。

扎实开展普法教育学习活动, 是培训的热点。不断在职工中开展法治学习, 教育职工在单位做一个遵章守纪、爱岗敬业的好职工, 在社会上做一个遵纪守法、乐于助人好公民, 在家庭做一个关爱家人、邻里和睦的好成员。为了认真抓好普法学习, 中心一是成立了领导组和工作组, 落实到人; 二是发挥宣传阵地的作用, 宣传《劳动合同法》等有关法律法规; 三是编制客服中心党委中心组学习月刊“红领苑”, 组织中心全员认真学习十八届四中全会的会议精神, 并宣讲依法治企的内涵。

2014年11月, 咸宁供电公司团委举办的“假如我是电力客户”演讲比赛在供电公司大厦隆重举行, 最终客服中心大客户经理班邓丹以出色的表现荣获一等奖。

比赛一开始, 选手们豪情澎湃, s声情并茂。有的用“一夜孤火到万家灯火, 从星星点灯到光芒璀璨”、“赠人玫瑰, 手留余香”, 唤起电力人发自内心的自豪感; 有的用“己所不欲勿施于人”, 向观众阐述他们是如何从客户角度思考并解决问题; 有的从实际生活出发, 在营业厅配置了客户休息区、书写台、电子滚动显示屏、液晶电视和客户自助查询的计算机终端; 设置了书报架, 免费赠送宣传资料, 让客户在休息区轻松地度过等候时间, 缩短客户“心理等候时间”; 提供用电申请及业务变更范本, 帮助客户填写各项表格内容。

着力加强“三个环境”建设, 增强文化活力。首先凝聚人心的文化环境。中心充分利用内部网站、宣传栏等宣传阵地加强宣传, 并通过举办“三八节系列活动”、“迎七一系列活动”、读书征文活动, 足球赛、篮球赛、羽毛球赛等丰富多彩的活动, 培育和营造凝聚人心的文化环境。其次文明整洁的工作环境。中心对原温泉公司旧办公楼进行全面装修, 对办公场所进行硬化、绿化、美化工程, 2014年10月完成搬迁工作。办公楼整洁敞亮, 功能齐全, 环境良好, 交通便捷, 为中心员工提供了一个舒适的工作和生活环境。再是宽松良好的成才环境。中心大力开展年度文明员工评选活动, 充分调动了各类人员的积极性, 强化了企业专业化管理、精细化管理, 各项工作的执行力和管理水平全面提高。

电力事业是一条悠长而宽广的路, 当电力与文明结缘, 当服务与品质联姻, 必将产生一系列正向连锁反应, 也必将让广大用户切身感受到文明服务带来可喜变化。在这场文明创建之旅中, 客服中心始终牢记责任意识, 珍惜文明, 弘扬文明, 用电力人对服务炽热情怀在咸宁香城传播着文明之光……

“假如我是电力客户”演讲比赛, 是客服中心众多文化活动的一项。

文化添力, 汇聚了非一般的企业感染力。确实, 良好的硬、软环境是展现文明单位的一扇窗口。客服中心十分注重硬、软环境建设的协同互进, 有力地提升了单位的整体形象, 使单位文明层次上升到一个新的水平。

稳步推进“创先争优”活动, 增强文化动力。客服中心将创先争优活动与开展“亮身份、强素质、当先锋”、“党员岗位承诺”、“党员团员结对”等党内主题实践活动相结合, 创设各类“党员示范岗、党员责任区、党员服务队(突击队)”, 大力开展“党员塑模”工程。通过深入推进创先争优活动, 使党组织和党员明确了新的努力方向, 提升了党员能力素质, 增强了各级党组织的创造力和战斗力。



计量员工急客户所急, 帮客户所需, 一年来实现了零投诉。