

“贴心”服务暖人心

依法服务 “贴心小棉袄”温暖你我他

2010年以来,供水集团领导班子提出“怀着感恩的心,做用户的‘贴心小棉袄’”的服务口号,号召全体员工用子女孝顺父母的心态去对待用户,并逐步升华服务理念,努力做到“贴心小棉袄,温暖你我他”,打造深受用户好评、社会认可、组织满意的优质服务精品品牌。

成立“贴心小棉袄”志愿服务队,严格遵守《合肥市志愿服务条例》以及合肥供水集团《“贴心小棉袄”志愿服务队管理办法》,坚持每周风雨无阻进社区,为全市用户提供贴心服务。2012年,“贴心”两字成功成为注册商标,受到法律保护。

依法用工 构建模范劳动关系和谐企业

合肥供水集团始终将构建新型劳动关系和谐企业作为重点工作,多措并举,努力打造员工肯定、用户满意、组织认同的服务型公用事业企业。2011年8月15日,在国家主席习近平(时任国家副主席)出席的全国构建和谐劳动关系先进表彰暨经验交流会上,合肥供水集团荣获“全国模范劳动关系和谐企业”称号,全国357家,安徽省仅10家企业受到表彰。

合肥供水集团狠抓贯彻实施《劳动法》、新《劳动合同法》、《工会法》,充分发挥工会作用,紧紧围绕促进企业发展、依法维护职工合法权益确定工作目标和重点,在企业内开展“贯彻劳动合同法、建设和谐企业”的宣传教育活动,按照新的法律法规依法规范企业行为、保护职工权益;制定《职工职业健康管理规定》,每年组织员工进行健康检查;以职工代表大会为基本形式,建立和完善了集体合同制度和劳动争议调处制度。

在2010年,按照市国资委提出的“三个转变、四个确保”的要求,供水集团进一步精简机构,建立优胜劣汰机制,创新绩效分配模式,激

依法招标 服务承诺再提升

合肥供水集团主动打破“潜规则”,成立“采购供应中心”,实行公开阳光透明招投标。2012年,供水集团将原“采购供应中心”更名为“招标中心”,取消材料供应职能,定位为“招投标交易平台”。招标中心严格按照《中华人民共和国招标投标法》、安徽省暨合肥市《招标投标法实施条例》的要求,建立标准化招投标管理体系,实现管理集中化,加强现场管理与标后控制,合肥供水集团的一些先进招标做法也被市招投标中心吸收采纳,3年来,共节约4.5亿元,节约率为32%。

一是创新方法。通过借鉴合肥市招投标中心的管理模式和各项管理制度,按照就近、类似原则,试行“相似相近搭配、相似远近搭配”的“合并同类项”打包招标方法,大大降低

创新实施供水服务“五个一”,即“一个电话、一声问候、一张名片、一次回访、一份满意”;全市供水营业网点每天提前一小时上班,实行朝八晚五作息时间;水费收费网点增加到1000多个,并新增移动支付查交水费服务;主动自我加压,先后两次提升服务承诺;提前4年执行106项国家考核指标,每旬定期向社会公布水质信息。深入推行“一站式”服务;全面升级“贴心小棉袄”服务热线64422666,实现30路电话同时交互进出;率先使用“用户即时评价系统”、开通微博和博客,将主动权交到用户手中,搭建与用户交流新平台。

活内部人力资源,不断提升供水服务保障能力、提升用户满意度。

机构改革向“扁平化”发展:按照“精简高效与工作实际相统一”的原则,采取“扁平化”管理模式,管理层级由5级减至3级,将51个职能部门和单位减至33个,其中机关处室由13个减至7个。

人事改革能上能下:本着“比马赛马不相马”的选才理念,打破中层干部职务和待遇终身制,全部解聘后重新进行公开招聘,通过公开报名、资格审查、笔试、面试、党委票决等环节,公开选拔了一批年轻干部。

薪酬改革突出实绩:按照“以岗定薪,同岗同酬,岗变薪变”原则,143名非专业技术人员在同等级岗位,获得与专业人员同等待遇;实行二级模拟法人管理,创新《员工积分奖励管理办法》、《绩效考核办法》等系列薪酬考核制度并严格执行。创新《员工积分奖励管理办法》,按照“两培两带”的标准打造“师带徒”队伍。精心培育和打造了“活地图”地信班、“连心桥”热线班、“夜游神”听漏班、“及时雨”抢修班、“防火墙”质监站等5大精品班组。

了采购成本,提高了采购节约率。

二是优化机制。在工作中做到“细化标前、透明招标、严把标后”,不断优化竞争机制,通过与市招投标中心加紧进行各项对接工作,采取多种方式加大公告力度,吸引了多家意向方参与竞争。

三是联动出击。招标中心与各职能部门以及水质监测站联动,按照PDCA管理模式,加大对标后的管理和监督,抓好对标后产品的跟踪、抽查、检测,全力推进供水工程又好又快的发展。2013年,新设合肥供水集团供水工程质量监督站巢湖分站、合肥市万安监理公司巢湖分公司和巢湖供水工程审图室,全方位立体式规范供水市场,切实把好供水工程质量关。

依法监管 构筑供水质监“防火墙”

供水工程质量监督站按照《建设工程质量监督管理条例》,以大监管体系为支撑,以精细化监管为抓手,建立健全质监体系,积极探索质监新模式。

建立健全供水质监体系,积极创新新监管模式,实现监管功能的全面提升,“拦截查杀”各种供水工程质量问题,强力构筑供水工程质监“防火墙”。统一规范监理流程,制定《服务手册》,出台了《工地分配台账》、《工地监理公示台账》、《工地监理进展台账》等制度,编写了针对供水管道工程质量控制的作业指导工具书《监理工作实操手册》,在行业内属首创。出台了《监理员守则》,制

定了《供水工程质量监督抽检办法》,对供水工程相关材料、设备、工序和现场实行常规抽检和随机检验,加强过程监管,对抽查结果进行公布处理。

2012年全年累计监理工程500项,工程造价审核(包括进度款)346项,报审价1.33亿,核减额约3000万元,平均核减率23%;工地抽检547次;焊缝探伤900多次;设备材料送检23批次98件次;夜间停工勾点旁站监理近100次,出具质量评估报告350份。“防火墙”现已成为供水工作的亮点品牌。省市多家媒体多次对监理工作及质监站涌现的先进人物先进事迹进行了全方位报道,引起了强烈反响。

守法用法 助推企业新发展

自开展“六五”普法活动以来,供水集团快速行动,自我加压,抓住结合点,在服务大局中有作为。注重普法和道德建设相结合,提升职工学法守法用法的自觉性,进一步提高普法工作的针对性;重视普法传统方式和新型方式相结合,提高普法工作多样性,推动普法工作顺利有效开展。

2012年,供水集团组织干部职工到瑶海区人民法院旁听余晓军案件审理,并及时召开余晓军案件汲取教训剖析会,加强干部职工的法制教育,打造思想坚定、勇担责任的供水精兵队伍。

依据《合肥市城市供水条例》及相关法律法规,供水集团以监察中队为主要监管力量,由线性集中管理转向网格分散化管理,严厉打击偷盗水行为。今年上半年,启动了“2013年消火栓违规取水专项监察活动”,完成148家用户申请的用水水质现场审核;路面巡检1012次,共查处违规取水案例131起;制止偷盗水及挽回水费损失13.9万元。

根据《消费者权益保护法》,合肥供水集团“贴心小棉袄”志愿服务队积极参加“纪念3.15国际消费者权益日”活动,受到一致好评。并多次参加“12.4”全国法制宣传日活动。

法治文化 精心打造水廉政文化

合肥供水集团严格按照《中华人民共和国反腐败法》、《安徽省反腐败条例》等相关制度规定,积极开展“两提”大讨论活动,创新实施《合肥供水集团拟提拔、拟调整至重点岗位人员考察对象及配偶、子女财产报告制

度》,将关口前移,严把廉洁从业关。

2011年12月,《水文化》廉政公益广告被中央纪委和省纪委分别评为二等奖和一等奖第一名,成为安徽省纪委报送10件作品中唯一获奖作品。

“创新工作、保障有力、服务人民、热情周到”

近年来,合肥供水集团先后荣获“全国文明单位、全国模范劳动关系和谐企业”等光荣称号。

2012年6月28日,在中央召开的全国创先争优表彰大会上,合肥供水集团有限公司党委被授予“全国创先争优先进基层党组织”荣誉称号;在2010年至2012年的合肥市政风行风评议中,均跻身前三甲,其中社会公信度第一名。《水文化》廉政公益广告被中央纪委和省纪委分别评为二等奖和一等奖第一名。2011年1月,省委常委、市委书记吴存荣(时任市长)作出“创新工作、保障有力、服务人民、热情周到”的重要批示,对供水集团的“贴心小棉袄”优质服务工作给予充分肯定;11月26日,中央创先争优活动领导小组办公室副主任傅思和来到合肥供水集团调研指导创先争优活动情况时给予充分肯定,作出“贴心小棉袄很好,全国有名”的评价;市人大常委会熊建辉主任(时任市委副书记)多次来合肥供水集团调研指导工作。中央电

视台新闻联播、中央电视台新闻直播间、中央创先争优优网等先后对供水集团创先争优、“贴心小棉袄”优质服务工作进行了深入报道。

“贴心小棉袄”志愿服务被合肥市评为“十佳便民实事”,先后荣获全国“社会主义核心价值观主题教育精品项目二等奖”、省总精品项目、优秀江淮志愿服务集体、合肥市志愿服务工作优秀组织等荣誉称号;今年4月,“贴心小棉袄”经验被收入中央《群众路线教育实践活动读本100例》一书。

合肥供水集团将在市委、市人大、市政府、市国资委和市城乡建委的正确领导下,严格按照“六五”普法要求,进一步加大工作力度,全方位、多层次、广覆盖地开展法制宣传教育和法制实践活动,努力开创出具有合肥供水特色的“六五”普法工作新局面,为把合肥打造成区域性特大城市提供强有力的供水要素保障!

