

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2017.10.009

民主评议行风对合肥燃气集团 服务工作的促进与发展

□ 合肥燃气集团有限公司(516001) 张 美

2008年~2015年合肥市政府为进一步加强全市政风行风建设,促进行业作风和政府部门形象的持续改善,在全市政府部门和直属机构、公共服务行业连续开展了以纠正损害群众利益的不正之风为重点,以社会广泛参与为基础,以人民群众满意为标准的政风行风评议工作。合肥燃气作为公共服务行业单位,以促进行风建设为目的,以不断提升服务水平为抓手,以永争第一为目标,扎实开展各项工作,取得了6次第一、2次第二的好成绩。8年来,“行风评议”不再是字面上简简单单的4个字,更多的实质体现在集团安全、发展、服务各项管理工作的持续改进和提升中。

1 评议内容

8年来,根据不同阶段、不同时期,中央以及省市主要精神和相关要求,公共服务行业的评议内容也有所不同。2010年,从加强企业管理的角度,强调了制度建设的重要性。2013年,从贯彻中央八项规定等方面,对企业廉洁自律提出了要求。评议主要内容围绕依法经营、诚信服务、办事效率、办事公开、制度建设、服务质量、廉洁自律等方面开展。

(1) 依法经营:加强行业自律,是否存在欺诈、不公平交易等违规违法问题。

(2) 诚信服务:是否存在不履行服务承诺、降低服务标准、质量,作风粗暴、态度生硬、门难进、脸难看、事难办、话难听等问题。在服务质量上,优化工作流程,不推诿扯皮,工作不拖拉,提高办事效

率,为服务对象提供便捷、优质、热情服务等。

(3) 办事公开:尊重服务对象的知情权,按规定向社会公开办事程序、服务承诺和收费项目、收费标准、收费依据等。

(4) 制度建设:内部管理和监督制度建立完善情况,行风建设责任制落实情况,对群众反映的问题受理、整改的反馈机制建立运行情况。

(5) 廉洁自律:贯彻落实中央关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定和省市等相关规定情况;廉洁自律制度建设情况;工作人员恪守职业道德、廉洁从业、遵守各项廉洁自律制度等情况。

2 评议方法和考核运用

行风评议实行“统一组织、分级负责、条块结合、上下联动、全面评议、突出重点、纠建并举、综合评定”的方法,各项采用百分制,采取的评议方法适时调整,分别有多种方式:问卷测评、企业监测点测评、社会舆论评议、重点处室和下属单位测评、市政风行风监督员评议、工作考核、自评等。2008年~2015年主要评议方法及考核分值占比见表1。

在评议结果方面,评议考核奖励面逐步增大,但考核仍然很严厉。结果运用主要有以下几方面:

第一、评议结果向社会公开。

第二、2008年前2名,2009年~2012年前3名,2013~2015年前4名为当年行风评议先进单位,由市政府予以通报表彰;连续两年受表彰的,其单位在市

表1

年份 评议方法	2008年	2009年	2010年~2012年	2013年~2015年
问卷测评	面向服务对象占60%	5个层面占70% 第一次：企业和市民 第二次：企业、市民、 人大代表、政协委员、 群众团体、街道、居委 县区机关	8个层面占60%机关、企 业、群众、人大代表、 政协委员、社会组织、 群众团体、街道、居委 会	9个层面占40% 党政机关、企事业单位、人 民群众、人大代表、政协委 员、民主党派、社会组织、 群众团体、街道、居委会
企业监测点测评	/	收集100个企业监测点反 映的问题和意见。 占5%	/	/
社会舆论评议	通过网站和《合肥晚 报》接受群众评议。 占20%	通过网站等媒体接受群 众评议。占5%	通过网站等媒体接受群 众评议。 占5%	/
测评内设重点部 门和下属单位	/	/	/	每年抽取4个重点处室和下 属单位进行问卷测评 占20%
市行风 监督员评议	/	/	1、明查暗访 2、调查问卷 总计占5%	1、明查暗访 2、问卷评议 总计占5%
工作考核	政风行风热线 效能建设 12345热线办理 办事公开 电子政务建设 行政服务中心窗口服务 总计占20%	12345热线办理 政民直通车 办事公开 电子政务建设 行政服务中心窗口服务 总计占20%	12345热线办理 政民直通车 办事公开 电子政务建设 行政服务中心窗口服务 总计占30%	12345政务服务直通车办理 办事公开 电子政务建设 行政服务中心窗口服务 总计占30%
自评	/	/	/	结合评议内容对本单位行风 建设情况进行自行评分 占5%

政府目标考核中按省部级标准给予加分；连续3年受表彰的，其单位在市政府目标中除按省部级标准加分外，主要负责人或分管领导由市公务员主管部门申报给予个人记三等功奖励。

第三、对较上年度评议位次进步幅度较大的单位和部门，由市政府授予“行风评议争先进位奖”。

第四、评议结果为后两名的参评单位，由其主管部门进行诫勉谈话，并在当年度市政府目标考核中予以扣分；连续两年为后两名的，其单位主要负责人在当年政府廉政工作会议上作出专题发言；连续3年为后两名的，对其单位主要负责人报市委作出组织处理。

第五、本年度因计划生育、信访稳定和社会治安综合治理等工作被“一票否决”的，领导班子成员受

到党纪、政纪处理的，违反中央关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定和省市等相关规定受到查处和通报的，不得被评为“行风评议先进单位”。

第六、合肥市国资委对合肥燃气行风评议考核要求必须位列公共服务类前三名，并与单位经营业绩考核直接挂钩。合肥燃气提出了“永争第一”的工作理念，除将指标责任到部门年度《经营目标责任书》进行年度考核外，还将责任和考核锁定到每个职工身上，形成“千斤重担众人挑，人人头上有指标”的良好局面。

3 行风评议“永争第一”主要落实措施

行风评议考核方式在不同时期虽有调整，但从8

年来考核情况看，无论什么考核方式，最重要的是企业自身基础工作扎实，常年坚持以用户需求为导向，不断改进服务，提升管理水平。

（1）领导重视、统一思想

通过召开行风评议工作动员大会，进行层层动员，各单位、各部室以高度的政治责任感、使命感和良好的精神状态投入到行风评议工作中，落实分解任务，积极主动地做好行评各个阶段的工作，促进工作目标的实现，达到思想统一、态度端正、目标明确。同时，每年行风评议考核达到既定目标，公司都采取相应激励措施鼓舞士气，并对服务工作中涌现的服务明星、先进个人予以表彰，让职工切实享受到企业改革发展的成果，增强了凝聚力和向心力。

在实际考核中，合肥燃气作为12345市长热线成员单位，单位主要领导每年要到12345市长热线接听市民电话。并对市领导立案督办单进行阅批等。另外，集团领导多次走入市人民广播电台直播间，既参加市纠风办牵头组织的“政风行风热线”节目，也在燃气30分节目中，与用户互动，解答用户咨询，为用户分忧，展企业风貌，树政府形象。真正做到了以身作则、率先垂范。

（2）利用平台、整体推进

凡事主动作为，方能抢得先机。加强问卷测评工作前期沟通，积极与上级部门汇报合肥燃气服务范围，定期邮寄《合肥燃气》报刊，使其及时了解近期工作情况，促进了问卷测评贴合实际，实事求是。同时，合肥燃气自2010年始，以“徐辉假日服务小分队”为依托，开展服务“三进”活动，主动靠前，既针对性的为不同测评对象进行安全宣传，提供上门服务，也使其更深入的了解合肥燃气服务工作。目前，服务“三进”进社区、进机关、进企业，已拓展到服务进学校、进菜场、进物业、进商场，并成为燃气集团的常态化工作和服务工作的重要抓手。

把握市行风监督员评议环节，接受直接纳谏。一方面借助明察，汇报特色，注重亮点，讲清职责，一方面请其多角度、多方位提建议，促进集团在便民、利民、为民措施上不断改进和完善。对于问卷测评和暗访发现的问题，在市纠风办反馈后，逐条对照检查，从个人、部门、流程等多方面分析产生问题的原因，主动搞好自查自纠，制定整改措施，确保落实到位。

加强自身工作落实，通过工作考核提升工作效率。一是设立专线，与12345电话实现无缝对接，保证接通率100%；建立快速投诉处理反应机制，认真办理市长信箱、市长热线等督办件，确保按时办结率100%，按期反馈率100%等。二是通过政府信息公开网和燃气集团官网，公布集团职责权限、服务范围、岗位责任、联系电话等；向社会公开“办事程序”、“服务承诺”、“收费项目”、“收费标准”、“收费依据”；积极推送工作动态信息及先进经验做法等。在燃气集团官网设立网上气费查询栏目和天然气一点通，向社会公开“投诉”、“咨询”情况等。三是充分发挥信息化工作在燃气集团生产、管理、服务等方面的作用，有效地实施办公OA系统、人力资源管理系统、EAS财务管理系统、综合报表管理系统、燃气地理信息系统、调度系统和客服系统，实现信息的集中处理和及时响应，流程的优化和整合，同时蓝焰热线升级云呼叫系统，企业开通微信公众号等，使企业资源为用户提供更可靠的服务。四是行政服务中心选派政治素质强、业务技能精的优秀工作人员受理用户燃气安装等事宜，并接受“中心”的统一管理，实行岗位责任制、AB岗工作制、首问负责制、服务承诺制、限时办结制、否定报备制、窗口部门一次性告知制、涉企检查报批制等制度。由于集团公司“一站式”服务承诺以及相关制度与中心相匹配，服务承诺兑现较好，窗口工作也得到了中心领导的认可。五是认真组织好二级单位与重点部室测评工作。建立被测评单位服务对象台账，并积极与被测评单位沟通，对测评涉及的各个环节进行交流，提出要求，确保测评各环节公平公正。

（3）自查自纠，不断提升

以“人无我有、人有我优”的服务工作理念，与时俱进，千方百计地拓展行评活动的深度、广度和高度，推动合肥燃气服务再提升。一是燃气新装一站式服务承诺提速提质，推出“重点客户零次上门”服务。二是实施投诉指标控制管理，主推规范服务。实施指标管控考核以来，2012年~2015年每年有效投诉量从40起降至4起。投诉案例分析学习成为常态。2015年集团推出“零投诉”目标，2016年集团实施“安全零隐患、服务零投诉、管理零容忍”的“三零”理念，各单位多项举措有效管控投诉，并首次实

现了“零”投诉。三是坚持“请进来走出去”，采用行风监督员座谈会、大客户座谈会、公司领导走访大客户、每周二领导接访等多种形式，征询用户意见建议，通过多种方式把自身存在的问题摸清、找准。能改正的马上改正，暂不具备整改条件的，也制定了整改措施，明确了整改期限。并对问题整改进行跟踪落实，将问题整改情况向提出意见单位进行反馈。四是出台并持续修订《服务管理规定》，并对规定中提出的要求进行对照检查，结合用户反映的问题，及时对服务工作情况进行跟踪，发现问题，迅速查实，提出整改期限或具体要求，对违反规定的，列入每月考核。五是编制《岗位操作手册》，使每个岗位的职责、任务、日常工作变成标准动作和步骤，促进职工岗位行为规范统一。六是认真落实国家标准《燃气服务导则》，并根据安徽省住房和城乡建设厅、安徽省质量技术监督局要求，主编《安徽省城镇燃气服务规范》，以促进全省燃气服务水平提升。

(4) 抓住关键，形成特色

为使行风评议活动有序推进，取得实效，合肥燃气不断加压，创新服务举措，丰富服务内容；创新服务方法，提升服务质量；拓展服务理念，创新服务形式，使燃气集团服务形成独有的特色，2015年用户表扬增长率实现193.9%。

一是开展“增值服务、差异化服务”活动，提升用户满意度。以贯彻落实“人无我有，人有我优”为核心，在践行“态度好、速度快、技能高”服务作业理念的同时，通过职工上门服务做些力所能及的小

事，让用户感受到超预期服务。二是开播“燃气安全大课堂”电视栏目，为用户播放燃气安全公益广告和实地案例，引导用户识别安全隐患、进行漏气自查等，营造了浓厚的燃气安全宣传氛围。三是与市安监局、市文明办、市国资委、合肥日报、市广播电视台共同策划了“安全文明示范社区及燃气安全义务宣传员评选活动”，活动从2015年3月开始，由服务所举荐出50个参评社区，评出10名用户作为义务宣传员，让用户参与安全宣传，并加以推广传播。四是开通流动营业服务厅，主动将优质服务送到区域偏远、缴费不便的小区，现场为用户办理燃气业务，解决用户的燃眉之急。五是开展孤寡老人结对服务，彰显出合肥燃气的社会责任。对需要帮助的孤、寡、老、特、残等人员登记造册，进行“一对一”的帮扶。截止目前，燃气集团已结对394位孤寡老人、113位特服用户，并为他们建立了档案，形成了特服长效机制。

4 结语

8年来，合肥燃气以行风评议工作为推手，服务人民的宗旨意识空前强化，树立起良好的行业形象；用户对合肥燃气评价明显改观；优质高效的服务，坚定推动了企业发展；各项服务指标名列同行业前茅，促进了行业管理进一步科学规范，燃气职工队伍建设呈现新面貌。以评促学、以评促纠、以评促建，实现了用户、企业、政府的多赢。

工程信息

新疆和田市天然气利民工程开工

2017年9月13日，新疆和田市天然气利民工程分为环城储气高压一期工程和五乡两镇入户二期工程，共分为9个标段。利民工程所有标段现已全线开工建设，二期建设项目“五乡两镇”入户工程共计中压管道约527km，入户总数约为6万户。

截止目前，和田市天然气利民工程一期和田市天然气利民工程项目环城储气高压管线项目现已打

火开焊。二期全线中压管线共299.17km，完成扫线18.1km，完成6.1%；焊接完成5.1km，完成1.7%。低压入户共计60 407户，现进行围楼管及入户打孔，共完成5 529户，完成总量的9.15%。据了解，和田市天然气利民工程，一期工程10月28日基本具备供气条件，二期工程11月底基本具备供气条件。

(本刊通讯员供稿)