

合肥供水集团

服务效能再上新台阶

近日,合肥供水集团董事长、党委书记方振在党委中心组理论学习会议上强调,一年之计在于春,特别是十八大、十八届三中、四中全会之后,党和国家的战略目标已经明确,供水集团如何顺应国家形势,如何谋划下一步工作,必须要有一个坚定的指导思想,此次党委中心组理论学习(扩大)会议就是着力解决这个导向问题。在对前几年工作总结、提炼和升华的基础上,集团公司党委结合当前形势和供水实践,提出了“两个坚持、两个反对、一个提升”的总体工作思路,这不仅是2015年工作的重点,也是指导供水集团今后一段时间内工作的中心。真正做到“贴心小棉袄”温暖你我他。

2015年,供水集团将以“113”数字供水为平台,以PDCA为出发点和落脚点,狠抓ISO9001、安全生产、党群三个标准化建设,全力推进绩效考核、安全生产、招标管理的ABCD差别化考核,重点突出管网漏失、水表普查等清产核资工作,继续发挥“动车组”团队精神,齐心协力,团结进取,促进供水事业再上新台阶。

■ 晓菁组稿

供水集团召开党委中心组理论学习(扩大)会议
“两个坚持、两个反对、一个提升”

2015年1月8日开始,合肥供水集团利用2天半的时间,召开了党委中心组理论学习(扩大)会议。供水集团领导班子成员,各单位、部门主要负责人,各党支部书记参加了会议。会议由总经理、党委副书记、董事杨林主持。

为达到畅所欲言、集思广益的效果,本次会议主要分为理论学习、专题发言、分组讨论、成果汇报和领导点评五个部分,环环相扣,充实紧凑,在经验交流间,碰撞思想,迸发火花。

会议明确,今后一段时期内,供水集团发展的指导思想,即“两个坚持、两个反对、一个提升”的“221”战略方向。“两个坚持”:即坚持工作思路不动摇,坚持深化改革不动摇,“两个反对”:即反对“好人”主义,反对经验主义;“一个提升”:即做好一个大大的“C”(监督)。同时,会议提出了2015年重点工作思路。

会议首先学习了党的十八届三中、四中全会精神,及合肥市《关于全面深化改革国资国企改革的若干意见》。董事长、党委书记方振传达了市委十届七次全体(扩大)会议精神。

专题发言环节中,人力资源部(贯标办)、蜀山区供水所、安全保卫部、招标中心、工程管理部、供水服务中心、监察审计部、计划财务部、三欣公司和董铺水源厂等单位、部门,分别就标准化建设、ABCD绩效考核管理经验、安全生产管理、标杆后管理、供水工程管理、供水服务延伸、加强集团公司有效监管、深化财务管理、深化用人机制做好选拔任用工作、进一步参与市场竞争扩大市场份额,规范管理施工队伍及党支部标准化建设等11个专题进行了发言。

为将本次专题发言做实做精,会议之前,各发言单位就各自的发言主题,多次召开了讨论会,层层分析,深挖根源。发言材料字斟句酌,大量的案例分析让事实



说话,让人耳目一新,深刻的理论剖析抛弃虚化套话,务求实效。每个专题发言结束后,主要领导针对专题内容一一进行了认真点评,简明扼要,直击要点。

经过两天的专题发言和分组讨论,本次党委中心组理论学习(扩大)会议明确提出:今后一段时期内,合肥供水集团将紧紧围绕“两个坚持、两个反对、一个提升”的指导思想开展各项工作。

方振指出,2015年,首先就是要做好顶层设计,以贯标为抓手,优化组织结构,全面精简流程。扎扎实实做好“两件事、四个字”——“水质、水压”工作为根本,将安全生产落到实处。同时,要全力突出一个大大的“C”(监督),做到每个环节里都有“C”,出发点和落脚点都围绕着“C”,全面深化改革,努力实现原供排一体化,积极探索区域管理新模式,助推裕丰花市成为徽文化在合肥的载体,促进合肥供水集团各项工作再上新台阶。

方振最后还重申了供水集团“五条”禁令,岁末将至,严禁各单位、部门和个人以任何名义向各级领导赠送礼品、礼金、红包及其他有价证券;严禁集团公司领导班子、单位、部门之间用公款互相吃请;严禁参与赌博;严禁利用职务之便向

用户、施工单位、供货商等利益相关方“吃拿卡要”,接受吃请、回扣、财物和各类娱乐活动;严禁私接工程、内外勾结损害集团公司利益;严禁刁难用户、办事推诿、拖拉,过一个节俭、祥和的春节。

总经理杨林对会议进行了总结,他表示,此次党委中心组理论学习(扩大)会议发言气氛热烈,参与度高,对11个专题的讨论就是对全年工作的思考,大家的发言有感悟、有思考、有问题,达到了畅所欲言、集思广益的效果。

杨林指出,“两个坚持、两个反对、一个提升”的工作思路,对供水集团全面深化改革提出了更高的要求,改革的深度和难度不亚于从前,看似和风细雨,实则是思想认识上更深刻的改革,相应的改革措施要陆续出台。反对“好人”主义就是问题,是阻碍改革的障碍,要调整制度的安排设计,狠抓制度的落实。

最后,杨林要求各单位、部门,认真传达学习党委中心组理论学习(扩大)会议精神和集团公司2015年工作思路及重点工作谋划,认真安排好两会和两节期间的各项生产服务工作,为全年工作开个好头。

供水集团举办市长热线受理专题讲座



为进一步规范供水服务热线的业务受理工作,加快供水服务行风效能建设,12月24日下午,供水集团举办市长热线受理专题讲座,特别邀请合肥市市长热线办副主任汪海授课。供水集团相关业务单位、部门负责人及“贴心小

棉袄”服务热线坐席代表参加了活动。

讲座现场,汪海通过列举亲身工作事例,详细介绍了市长热线的工作职责、考核指标、反馈格式和内容要求,既联系工作实际,又贴近现实生活;既包含丰富内容,又突出重点,条理清晰。讲座采用工作中的典型案例,明晰了热线受理、转办和反馈工作细节,强调服务市民必须坚持真心、耐心、爱心、细心和恒心,坚持把小事做到底,把服务做到家。随后,热线工作人员就热线受理工作中遇到的难题与主讲人进行了交流。

此次讲座将理论与实践相融合,汪老师生动的讲述让台下不时报以热烈的掌声。大家纷纷表示受益匪浅,不仅

为今后市长热线转办投诉的受理工作提供了更加明晰规范的工作流程,也为处理各类投诉提供了更为丰富多样的方式方法。在今后的工作中,要进一步提升服务质量,提高用户满意度,打造规范化、人性化、现代化的“贴心”服务,更好地践行“贴心小棉袄”,温暖你我他”的服务理念。

据悉,2014年1月至10月12345共向供水集团交办群众诉求335件,按期反馈率、按期办结率、诉求答复率、办理实名率均为100%,审核通过率99.7%,诉求息诉率98.2%,无升级办案件,共拨打对接电话1907次,电话畅通率99.8%,均达到了考核标准。

合肥市行风政风
建设成果系列展示供水集团
获“安徽省文明单位”称号

近日,安徽省精神文明建设指导委员会公布:合肥供水集团荣获第十届“安徽省文明单位”称号。

近年来,合肥供水集团积极贯彻“以安全生产为第一要务,打造‘贴心小棉袄’精品品牌,以ISO9001质量管理体系认证为抓手,练内功、抓管理、上水平,精干主业,做好增收节支大文章,在全市城市公用事业企业中争创一流”的工作思路,充分发挥“动车组”团队精神,不断增强供水保障能力,提升优质服务水平。

今后,合肥供水集团将继续采取有力措施,全面推进文明创建工作精细化管理;进一步丰富活动形式,探索文明创建活动长效机制,把文明创建活动取得的成效和创造的经验转化为经常之举,推动供水各项工作的科学有序发展,为合肥打造“大湖名城、创新高地”提供有力的供水保障。

方振获
“最美政工干部”荣誉称号

近日,全国23城市思想政治工作联络会第26次会议在南宁召开。合肥供水集团董事长、党委书记方振以最终评分第一名的成绩荣获“最美政工干部”称号。

在工作联络会上,方振以《“贴心小棉袄”,温暖你我他》为题,做了精彩发言。他围绕深化改革破解企业难题、怀着感恩之心争做用户“贴心小棉袄”、以精细化管理构建现代化供水企业等内容展开生动阐述,博得了满堂喝彩。

据悉,全国23城市思想政治工作联络会已连续举办25届,目前已成为全国思想政治工作的一大品牌,是在全国23城市思想政治工作网络的基础上发展而更名,从1986年成立至今已有28年历史,汇聚了众多政工干部和热心于思想政治工作研究的同志,充分展示了各会员城市政研会为党的政工事业的不懈追求。

方振、杨林
模拟用户调研一站式服务

1月5日、6日,利用两个半天的时间,合肥供水集团董事长、党委书记方振,总经理、党委副书记、董事杨林模拟用户身份,亲身体验新建地表安装及新建住宅小区户表安装的一站式服务办理流程,并就进一步精简服务流程进行了座谈。

通过亲身体验和换位思考,方振、杨林以现场办公的形式,与大家就如何进一步精简流程,高效快捷地服务用户进行了深入探讨。