



温馨蓝焰情暖万家

助力文明合肥



“徐辉假日服务小分队”走进社区开展志愿服务



吴雄飞结对帮扶并看望“仁义奶奶”李佳鸾



加强道德讲堂建设,凝聚道德正能量



发挥典型引领作用,助力文明合肥

温馨蓝焰 情暖千家万户

“我们的首要责任是对用户负责,第二责任是对员工负责,第三责任是对社会负责。”正如合肥燃气集团党委书记、董事长吴正亚提出的企业“三大责任”信念那样,公司除了为广大用户提供优质服务、高效保障外,积极开展形式多样的志愿服务和学雷锋活动,多支志愿服务组织已成为响亮品牌。

“徐辉假日服务小分队”、“吴雄飞爱心班”、“蓝焰之光”等志愿服务小分队活动及“燃气安全服务进万家”、“安全文明进社区”等主题活动,将安全宣传和上门安检等燃气志愿服务送到用户家门口。在社会上,坚持开展空巢老人结对帮扶,定期向留守儿童捐献生活用品,每年组织职工进行无偿献血,向地震、洪水灾区群众捐献物资,结对帮扶庐江齐咀村等困难乡村,与小学少年宫结对开展安全用气、燃气器具原理讲解等知识讲座。

多年来,这些“大爱”的行为不断滋润着市民的心田,温暖着合肥这座城市,践行着合肥燃气“负责”的态度,凸显出一个企业的使命和担当。

传播文明 献礼“大湖名城”

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的和谐氛围。多年来,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”和燃气学院等平台,邀请专家学者进行道德礼仪、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》,进一步拓展对员工八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,投入资金强化文体活动场地建设,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文化建设,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,有效增强员工的企业忠诚度和归属感。

作为全国文明单位,燃气集团在企业内部常年开展勤俭节约、文明餐桌活动;坚持“5S”管理,美化办公环境;开展“我们的节日”主题活动,营造浓厚传统节日氛围;结合网络文明小分队建设,深入开展文明风尚传播活动;建立先进典型培养机制,先后培养出徐辉、游传琴、吴雄飞、童乃刚、沈思红等一大批国家及省市先进典型人物。并积极参与合肥市开展的各项深化文明城市建设活动,发挥集团道德模范、中国好人引领作用,为文明城市建设贡献力量。

“三零管理” 诠释“永争第一”

对于不少企业而言,“勇争第一”并不难,难就难在“永争第一”。在合肥26家公用服务企事业单位行风评议中,合肥燃气集团自2008年以来的8年间,共获得6次第一、2次第二,其中2012至2015年,连续四年获得第一名。这是合肥燃气服务品质得到市民和社会认可的最好证明。

虽获得如此耀眼的佳绩,但合肥燃气从未止步,在追求更高效、更优质的服务上,总在试图不断超越自我。该企业以“三零”理念为切入点,将“安全零隐患、服务零投诉、管理零容忍”与全体员工绩效挂钩,开展一系列管理提升工作,致力于打造本质安全型企业,用实际行动诠释着什么是“永争第一”。

合肥燃气服务大事记

1995年,主动参与全市万人评风行风活动,确立了“让用户办顺心事用放心气”的服务宗旨。

1996年,在全市率先推出了“社会服务承诺制”和“一站式”服务,燃气抢险服务30分钟到达现场,建立并实施《服务管理规定和奖惩条例》,杜绝吃拿卡要,明确言行举止和服务规范。

1999年,24小时服务热线65133333正式成立,并与110、119、12345政府服务直通车、12315消费者维权热线实行联动服务。

2000年,“徐辉假日服务小分队”应运而生。

2006年,“一站式”服务承诺全面升级,对服务流程全面再造,对响应时限全面提速。

2010年,创新开展了服务“三进”活动,即服务进社区、服务进企业、服务进机关。

2011年,重新整合打造“五个一”服务模式。

2015年初,贯彻落实“人无我有,人有我优”的理念,以“无人负责我负责,有人负责我服从”的责任意识,创新服务举措,在公司各窗口单位开展“增值服务、差异化服务”活动。

2016年,与中燃协联系,积极开展服务认证工作,对供气质量、服务窗口、接待服务等从源头到末端的八个方面进行全面梳理和完善,重在全面提升服务水平和服务品质。

