

## 企业工会基本任务和工作目标

企业工会职工文化技术教育工作的重要性。职工文化技术教育是国民教育中成人教育的一个重要组成部分。它是按照社会和企业发展的需要,对在职职工进行文化知识、技能、培养和训练的一种教育活动。职工文化技术教育的特点在于,它是成人的、在职的教育;针对性、实用性很强的教育;多学制、多学科、多层次、多方法、多形式的灵活多样

的教育;继续教育、回归教育、任务教育和速成教育;职工群众广泛参加的群众性教育。职工文化技术教育作为一种继续教育和终身教育的形式,是开放职工智力,培养企业有用人才,促进国民经济持续、健康、稳定发展的重要途径。在新世纪、新阶段,加强职工文化技术教育,有利于提高职工的科教文化技术素质,有利于增强职工和企业市场竞争力,创造更高的经济效益,有利于促进社会主义物质文明、政治文明、精神文明、社会文明和生态文明建设、提高现代化水平,也有利于广大会员肩负和实现自身的历史使命。

教育是工会的一项重要职能,企业职工文化技术教育是企业工会的一项重要工作。在知识经济蓬勃发展、科教兴国和可持续发展大力实施、我国经济发展进一步走上依靠科技进步和提高劳动者素质的轨



道和对劳动者素质提出更高要求的新时代条件下,企业工会抓好职工文化技术教育正是时代赋予的一项重大任务。在新形势下,企业工会做好职工文化技术教育工作的基本要求是:引导企业职工树立起于社会主义市场经济相适应的思想观念,着力提高企业职工科学文化、技术技能和业务素质,增强企业职工的学习能力、创新能力、竞争能力、创业能力,培育企业文化,推进企业职工队伍知识化进程。这一要求的核心就是要大力提高企业职工的科学技术素质,增强岗位适应能力,加快自学成才与岗位成才。

企业工会职工文化技术教育工作的职责、主要任务和方式。

一、维护职工继续教育的权利

企业工会要协助企业建立职工职业培训制度和继续教育制度,监督企业提足、用好企业职工教育培训经费,加大企业职工技能培训的投入,采取多种形式帮助企业职工加快知识技能的更新和储备;切实维护企业职工接受职工技能培训教育的合法权利,把企业职工教育培训工作的内容与要求纳入职代会、厂务公开、平等协商和签订集体合同的工作中,用制度来保障企业职工接受教育的权利。

## 党建基础知识

党的"四条路线":政治路线、思想路线、组织路线、群众路线。

凡提四必:讨论决定前,对拟提拔或进一步使用人选的干部档案必审、个人有关事项报告必核、纪检监察机关意见必听、线索具体的信访举报必查。

好干部"五条标准":信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁。

"五个过硬":领导干部必须做到信念过硬、政治过硬、责任过硬、能力过硬、作风过硬。

五大思维能力:战略思维、创新思维、辩证思维、法治思维、底线思维能力。

五个必须和决不允许:一是必须维护党中央权威,决不允许背离党中央要求另搞一套;二是必须维护党的团结,决不允许在党内培植私人势力;三是必须遵循组织程序,决不允许擅作主张、我行我素;四是必须服从组织决定,决不允许搞非组织活动;五是必须管好亲属和身边工作人员,决不允许他们擅权干政、谋取私利。

防止和反对"六个主义"、"两种文化":把党的政治建设摆在首位。坚决防止和反对个人主义、分散主义、自由主义、本位主义、好人主义,坚决防止和反对宗派主义、圈子文化、码头文化。

党内政治生活六大基本规范:实事求是、理论联系实际、密切联系群众、批评和自我批评、民主集中制、严明党的纪律。

## 最好的养生,就这一个字

中国人最讲究"和",和,也确实有着无穷的妙益。中国的老祖宗说:和为贵,和气生财,和气致祥,家和万事兴……可见,和,是一件神奇的宝物!除此之外,"和"还是一剂养生的妙药,可以促进健康,可以防治百病。

中医说,"万病皆是心病(也叫:万病皆从心生)";又说,"摄生之道,大忌嗔怒。"认为,一切疾病的来源都是内心"失和"所致,先是神病,然后是气病,再到血病,最后就成了看得见的形病。从这一理论来讲,我们想要保持身体健康、内在机能的协调平衡,就必须注意保持"祥和"的气场。

人际关系和睦,家庭和谐,内心平和,不知你有没有这样的感受:在职场,或是在朋友当中,当与人发生矛盾或者和人际关系不好的时候,内心就特别压抑,身体也非常的不适。其实,这就是一种"失和"。

当外在的环境变得不和谐的时候,我们的身体就会调动一切内在的力量来处置这种不和谐,以尽量维持平衡,因而就使得我们的身体过于"劳累",也就会失去身体原有的协调。可见,身心和谐的条件,是与外在的环境相协调统一的。我们没有谁是适应"剑拔弩张"的氛围的,也没有谁是喜欢勾

心斗角的场合的,只有在一个较为和谐明快的地方,我们的身体和心灵才是愉悦和自然的。

人际关系和睦,是和谐之道的重要内容。生活和谐、生命和谐,少不了良好的人际关系。所以,我们在生活中,应该:与人为善,懂得包容,多多协商,少做争斗。家庭和谐,我们中国人多强调对父母的孝道,其实,在与人的关系中,夫妻关系才是最亲密、最重要的关系。

《黄帝内经》说:"怒伤肝,喜伤心,思伤脾,忧伤肺,恐伤肾"。可见,七情以及六欲的泛滥无度,也就是不良情绪和贪妄,对身体极为有害。但是,当我们有了深厚的修养,也就是比较好的心理素质的时候,那么,我们无论遇到什么,就都能够豁达地对待了,我们的身体也就可以尽可能地摆脱焦虑、恐惧、忧愁、烦闷、患得失等,进而也就使得自己的身体避免了种种的"失常"和"失和"状态,使之始终保持平和协调。

想要健康,修身养性、淡泊名利、让内心祥和,绝对有着大作用,而且是根本性的作用!这就是我们老祖宗的"和谐"大智慧。曾有人说:和气,可让人快乐;和气,可让人健康;和气,可令人聪明;和气,可让人自信;和气,可让人顺利;和气,可使人富裕;和气,可让人吉祥。

和

# 永安热力简报



永安热力  
YONGAN HEATING

2019年11月19日 第87期 本期四版

北京永安热力有限公司党总支部主办 办公室编印

## 公司举行 2019—2020 年度供热季点火仪式

按照市、区两级政府和上级部门统一安排和部署,11月7日上午,公司所属10座大型集中供热厂开始点火试运行,进行热态调试工作,确保11月15日正式达标供热,这也标志着我公司今冬供热季正式拉开序幕。公司领导强调,一是提高政治站位,强化责任担当,要以永安核心价值观"做有文化的企业"凝聚起全员共识,将"不忘初心,牢记使命"主题教育、巡察整改任务落实,"永安·担当年"主题活动贯穿于供热服务工作全过程,全体员工要弘扬"温暖千万家、我奉献、我快乐"的供热精神,坚守"屋暖、人暖、心更暖"的供热理念,履行"为群众解难、为政府分忧"的供热使命,用实际行动践行"四种担当",实现供热服务不断满足用户美好幸福生活需要的目标。二是强化安全管理,保证供热安全稳定运行,供热点火后,运行人员要做好初寒期、严寒期和末寒期三个阶段的设备预检预修工作。三是提高服务品质,保证让用户满意,全体维修人员要在落实岗位责任上勇于担当,提高维修工作效率。四是加强值班值守,确保万无一失,各供热厂、维修组要加强值班,维修人员必须24小时在岗在位,不得脱岗、漏岗。公司领导强调,供热服务工作关系着人民群众的冷暖和公司的形象,任务艰巨、责任重大、使命崇高,只有全体干部职工同心协力、拼搏进取,大力发扬无私奉献精神,把分内事做出高水平,把分外事做出高境界,我们的付出才会彰显更加崇高的价值!



## 公司召开非紧急救助"接诉即办"工作部署会

2019年11月7日上午,公司召开非紧急救助"接诉即办"工作会。按照上级部署和要求,结合公司实际,公司制定了《北京永安热力有限公司非紧急救助"接诉即办"工作方案》,为全体职工落实好这项工作提供指引。

这次会议的主要目的是对公司落实"接诉即办"工作进行总体部署和全面动员。当前,公司由党总支书记、总经理任组长,其他班子成员任副组长,各部室、供热厂及下属公司负责人为组员的"接诉即办"工作领导小组,制定了工作方案,对工作目标、任务、流程、措施、要求等进行了明确,大家要严格按照工作方案的要求,自觉履行职责,主动认领任务,加强责任传导,注重工作落实,提高办理效率,切实解决好群众诉求。

公司领导要求,一是要认清形势,提高政治站位,做好12345市民服务热线"接诉即办"工作,对于准确把握和全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、更好地让发展成果惠及人民群众,具有重要意义,是坚持以人民为中心的发展思想的重要体现。二是要加强组织领导,强化责任传导,要严格按照

公司"接诉即办"工作方案要求,主动担当起各自职责,层层传导工作压力。三是要完善工作机制,提高工作质量,要对各业务领域内群众诉求反映集中的问题进行深入调查研究,提高问题分析研究能力,力争达到"通过解决一个诉求解决一类问题,通过解决一个案例带动一片治理"的效果,全面提升管理水平。四是要推动工作融合,形成整体联动,要在工作培养文化自觉理念,不断强化个人目标与企业目标的一致性,以企业文化形成的精神动力,激发出工作干劲。

公司领导强调,要把落实接诉即办工作与区委巡察整改工作任务落实、"不忘初心,牢记使命"主题教育结合起来。要在接诉即办工作上敢于攻坚克难,勇于担当、主动作为,围绕涉及本部门、本岗位的整改问题清单,努力推动解决难点问题、历史遗留问题。要经常性地、大面积地走访、联系用户,广泛听取群众意见,积极回应群众诉求,牢固树立"民有所呼、我有所应"的工作理念,以主动担当作为、真情为民服务的实效践行初心使命,显现出公司的品牌形象。



## 财务部

按照区财政局转发《北京市财政局关于转发财政部办公厅开展全国减税降费知识竞赛的通知》要求和区国资委财考科工作安排,组织财务部全体人员每人分别进行全国减税降费知识竞赛答题,其中单选题 26 道、多选题 12 道,判断题 12 道,答题内容涉及 2018 年以来国家出台的重点减税降费政策,包括小微企业普惠性减税政策、深化增值税改革政策、个人所得税改革政策、社会保险费政策、政府性基金调整政策等。通过答题,大家对减税降费政策有了更深入、更广泛的理解,也同时提高了财务人员的学习意识,对更好的完成实际财务工作起到了保障和提高作用。

## 长效管护

11 月 8 日上午,区农业农村局局长宗江、副局长沈维明到我公司昌平永安煤改清洁能源运维监管中心调研指导工作,实地查看了运维监管中心监管报修平台的运行情况,听取了我区 2019-2020 采暖季农村地区冬季清洁取暖设备长效管护工作的开展情况、农村地区清洁煤配送工作的进展情况。宗江局长对于我公司在长效管护工作中所做的工作给予了充分的肯定。

## 安全管理部

近期,安全管理部参加昌平区第二十九届"119"消防宣传月启动仪式。为加强公司消防安全工作,安全管理部开展消防安全宣传活动,制作了消防安全宣传横幅,并发放给供热厂、子公司进行悬挂展示,共计 18 条。策划组织消防安全知识培训及消防安全演练活动,进一步提升公司人员消防安全意识。为营造交通安全宣传氛围,围绕"涉牌"、"酒驾"等严重违法开展主题宣传活动,制作主题交通安全宣传展板。为保障供热季安全运行定期进行了公司全覆盖安全检查,对各供热厂、站、昌盛园底商、西区综合楼、三工校、水库路综合楼、北城根出租房、601 画室、燕平琴房、商业街宾馆进行安全检查。

## 永安信诚燃气

2019-2020 年度供暖季正式拉开序幕,本周对供暖用户张贴试水通知,为金六环、邓庄水厂等 8 座锅炉房配送天然气并点火试运行,目前对锅炉房水循环系统调试,排查解决系统循环不畅和管线跑冒滴漏等问题,把问题解决在正式供热之前,为正式供暖做准备,现已进入正式供暖阶段。同时为液化石油气用户进行配送工作,保证用户正常用气。

## 物资部

进入供热季后,各供热厂和各维修组也在抓紧最后的时间进行维修和抢修工作。物资部库房为了保证维修材料的供应也提前做好了物资储备,将常用的运行材料做好库存计划,按计划数量保障库存,避免由于材料采购不及时而影响供暖抢修。在保证物资供应的同时,物资部按时统计需要发放冬季工作服和棉服的人员,在冬季到来前及时发放。遵照公司安全管理部要求,对库房内、外进行了安全清查。在清查中发现的安全隐患及时清除。除此之外,对库区卫生也进行了大扫除,不留死角。



## 永安信诚物业

2019-2020 年度供热季工作已正式开始,作为公司的保障部门,已将现有管理资源侧重于一线锅炉房、有人值守换热站。锅炉房保洁已全部到位,清洁用品已及时分发到点,并对各供热厂加大巡查力度及时纠正清洁工作要求及标准,发现问题立即整改积极协调。供暖前夕,组织秩序维护员召开会议,会议强调,加强外来人员盘查力度,做到无关人员未经审批禁止入内。为保障各供热厂(站)的饮水机、空调、洗衣机等在册小家电的正常使用,已通知所有维修厂家接报修后当天立即到场及时维修。常规配件问题需 48 小时内解决绝不拖延,特殊问题需向报修部门做好解释工作。秋末冬初正是落叶高峰期,各项目部积极清扫落叶,增加清扫频次并确保落叶的妥善处理排除消防隐患。

同时为物业一线员工发放冬衣、劳保用品,进一步加强了人性化管理从而起到了人员稳定、工作状态积极的作用,为保障保障工作奠定基础。



## 供热厂

**沙河供热厂:**为了确保冬季供暖运行正常,沙河供热厂组织设备安全检查,对所属所有锅炉房、换热站设备进行安全排查。要求所有人员 24 小时值班,维修人员接到报修通知必须快速接单处理,全力保障用户供暖需求,司炉工需根据天气变化及时调整运行参数,确保供暖用户室内温度达标。



**东小口供热厂:**供热运行以来,为保证热用户家中温度正常达标,现阶段报修及维修工作量也增多,维修人员并未懈怠,坚持一天三次巡查交换站,详细记录站内数据,发现跑水漏水现象及时处理,对有些新回迁的村民住在顶楼的暖气聚集好多的气,维修人员也及时的入户进行排气并耐心地讲解,让热用户满意。

**郝庄供热厂:**11 月 7 日点炉,开始试供暖,锅炉房、各换热站、主管线、设备运行一切正常。11 月 8、9 日外网维修出现小高峰,报修量大。外网管线外施抢修项目 3 处,正在抢修中。近期主要工作安排:加强锅炉房、换热站巡视,确保冬季供热安全运行。盯紧入户维修工作,减少报修量,降低投诉率。

**水库路供热厂:**自 11 月 7 日起,水库路供热厂开始供热运行工作,截至目前,已完成锅炉升温调控,二次水温度及频率的调节。协助厂家修理漏水水泵 5 台,更换蟒山一次水 DN200 伸缩器一套,更换果岭北线 45KW 变频器 1 台。维修人员已完成 1230 平台住户报修 99 次。现各锅炉及设备均运行正常,各班组人员随时待命,及时有效为住户解决各类供暖问题。



# 郭总在"接诉即办"工作会议上的讲话

这次会议的主要目的是对公司落实"接诉即办"工作进行总体部署和全面动员。当前,公司成立了由我任组长,其他班子成员任副组长,各部室、供热厂及下属公司负责人为组员的"接诉即办"工作领导小组,制定了工作方案,对工作目标、任务、流程、措施、要求等进行了明确,希望大家要严格按照工作方案的要求,自觉履行职责,主动认领任务,加强责任传导,注重工作落实,提高办理效率,切实解决好群众诉求。这里我提四点要求:

一、要认清形势,提高政治站位

做好 12345 市民服务热线"接诉即办"工作,对于准确把握和全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、更好地让发展成果惠及人民群众,具有重要意义,是坚持以人民为中心的发展思想的重要体现。

市委书记蔡奇在调研 12345 市民服务热线时强调,要以"吹哨报到"、"接诉即办"为抓手,解决好群众身边的操心事、烦心事、揪心事,在服务群众中践行初心使命。在每月召开的区委书记月度工作点评会上,市委书记蔡奇会通报"接诉即办"情况,市民诉求数量多、综合评分排名靠后的街乡镇会被点名,综合评分排名靠前和靠后的区也会被通报。

区委书记于长辉在 12345 市民热线反映问题办理工作部署会上强调,要全面提高接诉即办工作水平,以服务群众实际成效践行初心使命。

副区长周金星同志和区国资委主任张大鹏同志,在国资委系统全面推进接诉即办工作中,作出了重要指示,要求各监管企业高度重视"吹哨报到"、"接诉即办"工作,切实提高服务基层、服务群众意识,确保把"民有所呼、我有所应"落到实处,努力提高"三率"水平(即"响应率、解决率、满意率")。

因此,我们要坚决贯彻落实上级指示要求,提高政治意识和 workstation 站位,增强做好接诉即办工作的责任感和自觉性。各部室、供热厂及下属公司负责人要坚持把用户的小事当成自己的大事,把非紧急救助热线作为重要服务工作,用户的诉求就是"哨声",对于用户反映的问题,做到"闻风而动,接诉即办",工作开展过程中杜绝推诿扯皮现象,确保做到第一时间接件、第一时间响应、第一时间办理、第一时间回复,不断提升用户对我们服务工作的满意度。

二、要加强组织领导,强化责任传导

要严格按照公司"接诉即办"工作方案要求,主动担当起各自职责,层层传导工作压力。

各分管领导要在提高自己思想认识的同时,带动分管范围的部门负责人、中层干部增强责任落实意识;要将上级精神要求传达到位,督促全体中层干部认真学习贯彻工作方案内容,严格按照公司规定的流程开展接诉即办工作。

各部室、供热厂及下属公司负责人要对本部门员工宣贯接诉即办工作的重要性,将工作流程熟记于心,注重提高全体员工工办事规范性。

领导小组办公室成员要注重提高工作协调能力,做好不同平台转来的办

理件的分类,加强与各分管领导的沟通、与各责任部门的督办,确保工作运转通畅、工作落实有力。

三、要完善工作机制,提高工作质量

要加强分析研判和日常梳理。要对各业务领域内群众诉求反映集中的问题进行深入调查研究,提高问题分析研究能力,力争达到"通过解决一个诉求解决一类问题,通过解决一个案例带动一片治理"的效果,全面提升管理水平。要形成每周、每月汇总分析的工作习惯,针对不同类型的群众诉求,加强规律性分析,不断总结工作经验,提升解决问题的水平。

要落实属地责任制和首接负责制。对涉及本业务范围的群众诉求,要主动担

当责任,对涉及多部门的群众诉求,严禁相互推脱,所有相关责任部门要服从领导小组办公室的工作安排,做到"有问必应、有责必担、快速反应、确保办结"。

要加强保密,严肃纪律。各级负责人和工作人员要对非紧急救助办件的收、转、办、回各环节做到程序严谨,对涉及的当事人信息进行保密,对于泄露个人信息以及办件未接误办、推诿不办、限期延办、接诉虚办的,导致响应不及时、用户不满意的,由公司领导小组核查,对问题严重并造成恶劣影响的进行问责。

四、要推动工作融合,形成整体联动

要把落实接诉即办工作与践行企业文化理念结合起来。要在工作中培养文化自觉理念,不断强化个人目标与企业目标的一致性,以企业文化形成的精神动力,激发出工作干劲。

要把落实接诉即办工作与提高供热服务群众满意度结合起来。要针对以往供热季用户反映集中、突出的问题,提前做好预防措施,排查纠纷隐患。运行部及各供热厂要加强

供热运行管理,避免出现因温度不达标产生的投诉;客服平台要加强值守,确保用户报修及时传达到位,避免出现因维修不及时产生的投诉;维修队伍要提升专业能力和综合素质,避免出现因维修不到位、服务态度差产生的投诉;收费窗口及收费热线要关注交费用户的体验和对用户咨询的认真回复,避免出现因排队时间长、解答问题不仔细、态度差等产生的投诉;其他各部门都要针对各自业务特点查找分析工作范围内可能存在的群众诉求潜在风险点,提前做好工作改进措施,及早防范投诉发生。

要把落实接诉即办工作与区委巡察整改工作任务落实、"不忘初心、牢记使命"主题教育结合起来。要在接诉即办工作上敢于攻坚克难,勇于担当、主动作为,围绕涉及本部门、本岗位的整改问题清单,努力推动解决难点问题、历史遗留问题。要经常性地、大面积地走访、联系用户,广泛听取群众意见,积极回应群众诉求,牢固树立"民有所呼、我有所应"的工作理念,以主动担当作为、真情为民服务的实效践行初心使命,显现出公司的品牌形象。

总之,希望大家要加强沟通协调、密切协作,提高工作规范性和管理能力,学会换位思考问题,增强主动担当精神,共同把接诉即办工作落实到位,做出成效。

