

以人为本 构建和谐企业

合肥供水集团荣获全国模范劳动关系和谐企业荣誉称号



合肥供水集团有限公司执行董事、法人代表、党委书记 方振

■ 余利平 侯庆丰 赵娟 刘桂云

近年来,全国各地协调劳动关系三方按照中央关于构建和谐劳动关系的要求,在各级党委、政府领导下,广泛深入开展创建劳动关系和谐企业与工业园区活动,取得了显著成效。开展和谐劳动关系创建活动,有力推动了劳动关系领域的利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制和权益保障机制建设,促进了企业和职工利益共享,是构建和发展规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的社会主义新型劳动关系的有效载体,对加强和创新社会管理、推进和谐社会建设发挥了积极作用。

2011年8月15日至16日,“全国构建和谐劳动关系先进表彰暨经验交流会”在北京举行,国家副主席习近平出席会议并讲话。他指出,各级党委和政府要进一步提高认识,强化责任,把构建和谐劳动关系作为一项重要而紧迫的政治任务抓实、抓好。会议期间,他见证了受表彰的全国模范劳动关系和谐企业和工业园区代表合影留念。

合肥供水集团以保增长、保民生、保稳定为目标,以创建活动为载体,有效引导劳动关系双方密切合作,大大促进企业发展和职工权益充分保障,实现了创建和谐企业的目标。在“全国构建和谐劳动关系先进表彰暨经验交流会”上,荣获“全国模范劳动关系和谐企业”称号,是全国建设系统“城市供水企业”为数不多获此殊荣的单位,成绩来之不易。为此,我们走访了合肥供水集团有限公司执行董事、法人代表、党委书记方振。

笔者:合肥供水集团创建和谐企业,解决企业与劳动者之间劳动关系问题,有效化解社会矛盾,全心全意依靠职工办企业,取得全国模范劳动关系和谐企业荣誉称号。贵公司有哪些举措,具体体现在哪几个方面。

方振董事长:劳动关系问题作为国家当前非常重视的一项重点工作,集团新一届领导班子高度重视新型劳动关系和谐企业创建工作,具体措施体现在:一、紧抓“协商共谋、机制共建、效益共创、利益共享”四大关键环节,把构建和谐劳动关系贯穿于企业生产经营发展全过程;二、建立了“党委领导、行政主抓、工会运作、全员参与、共建共享”的共建机制;三、形成了“工资收入与经济效益同步增长,生产生活环境与企业发展同步改善,劳动关系和谐满意度与企业社会认同度同步提高”的“三同步”共建特色,打造一个员工认同、用户满意、政府放心的城市公用事业企业;四、与劳动者明确劳动关系,做好相应的保障工作,解决劳动者后顾之忧,是产生凝聚力和向心力的基础,是企业稳定健康发展的前提,是企业核心竞争力的重要体现。我们要做用户的“贴心小棉袄”,以全方位的服务,让政府满意,让广大用户满意,让全体职工满意;五、狠抓贯彻实施新《劳动合同法》,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,

以ISO9001质量管理体系认证为抓手,按照新的法律法规依法规范企业行为、保护职工权益,劳动合同的签约率始终保持100%;六、集团成立了企业劳动争议调解委员会,由工会主席担任主任,对出现集体劳动争议等问题,工会主动与法定代表人协商解决,充分维护和保障员工合法权益;七、集团制定了《职工职业健康管理规定》,每年组织员工进行健康体检;建立了《职工医疗救助及互助保障管理办法》,对大病职工进行救助,解决职工后顾之忧;同时为全体女职工和全体职工分别办理了女职工特殊疾病互助险和在职职工意外伤害保险,充分体现了企业对职工的贴心关爱;八、在创建和谐劳动关系的实践中,集团尤其重视发挥工会职能,坚持按期召开职工代表大会,审议企业发展重大决策;以职工代表大会为基本形式,通过平等协商,建立和完善了集体合同制度和劳动争议调处制度;通过开展劳动竞赛和技术攻关,组织职工群众,参与和谐企业建设;通过组织职工代表,对企业规章制度的执行情况进行检查,切实保护职工的合法权益;通过解决职工生活困难、就医难等,做到了有困难、有问题通过工会协调处理,较好地解决了广大员工最关心、最直接、最现实的问题,实现了企业和员工的互利共赢,形成了企业大家庭团结互助、稳定发展的和谐局面。

笔者:解决职工后顾之忧,明确劳动关系双方责任和义务,对企业经济发展有何推动作用,公司的各项经济指标有何变化。

方振董事长:8月15日,在北京人民大会堂出席全国构建和谐劳动关系先进表彰暨经验交流会时,我说了这样一段话:“做企业,就要承担社会责任。和谐劳动关系是建设和谐社会的基石,构建和谐劳动关系是企业参与和谐社会建设的极好形式和最佳途径。企业只有建立和谐的劳动关系,才能更好地履行社会责任,为实现科学发展,建设和谐社会做出应有的贡献。”事实证明,只有“以人为本”企业才能创造最大价值。所以集团一直以文化孕育和谐,以稳定保证和谐,以创新助推和谐,以发展固化和和谐,从政治上、薪酬待遇、生活福利上关心爱护员工,视员工为企业最大财富,给舞台、给机会,构建共同发展的美好前景。

数据能直接反映企业运行效率。统计数据显示,2011年上半年,合肥供水集团完成供水量15689万立方米,完成全年计划的59.86%;人均供水量13.76万立方米/人,占年度考核指标53.35%;费用率比上年同期下降16.87%;漏损率11.82%;未发生一起人员伤亡和突发责任性停水事故;2010年上缴国家利税7468万元。

今年上半年,抢修到位及时率100%,维修及时率100%,维修质量合格率100%,出动应急送水车31次,圆满完成在肥召开的全国文化体制改革会议、省市两会等重要会议的供水保障任务。窗口单位实行“朝八晚五”制度,交费网点增至700多个。

供水是社会关注的公益事业,作为公共服务领域的企业,做好公共服务保障工作是其立身之本。做好公共服务保障工作的前提是“以人为本”,处理好企业与劳动者之间的劳动关系,维护劳动者合法权益是激发劳动者潜能,发挥企业最强战斗力的核心基础,亦是企业决策层值得深思的课题。方振董事长表示:关爱职工,锻造一支优秀的企业团队,发挥团队力量,以团队特有的责任感、荣誉感和使命感,树立企业品牌、创造经济效益和社会效益,所以解决好劳动关系是企业和谐发展的重要因素。

成立“贴心小棉袄”便民服务队,上半年“贴心小棉袄”便民服务队共出动近300人次,先后走进40多个小区和单位,受惠用户达几十万人,实现了维修及时率100%、用户满意率100%。升级改造“贴心小棉袄”服务热线,打造了全国同行业一流的呼叫中心,上半年共受理用户来电10.59万次,与去年同期相比增长67.3%,传单处理2.15万个,回访率100%,传递及时率100%、回访用户满意率99.57%。今年3月,“贴心小棉袄”服务热线被授予合肥市“巾帼文明岗”称号。现在,合肥供水集团通过创建活动的不断深入,已经进入一个新的里程碑发展时期。

笔者:企业与劳动者个体的劳动关系直接影响到劳动者个人利益,如何解决好这个长期而关键性问题,对企业经济发展具有深远意义。作为企业掌门人,建立何种长效机制,才能实现“和谐企业”创建目标呢。

方振董事长:集团把实现好、维护好、发展好职工的根本利益和合法权益作为各项工作的出发点和落脚点,切实将“以人为本”理念融入日常工作。深入研究新形势下企业劳动关系出现的新情况、新问题,重新审视、丰富和确立了企业发展战略思想和经营理念,成立了以法人代表为第一组长,总经理杨林为副组长,班子其他成员为副组长,各单位、部门主要负责人为成员的创建领导小组,从组织机构、制度建设、任务落实等方面建立了构建和谐劳动关系长效机制,确保了创建和谐劳动关系工作的落实。同时,集团通过“员工维权快速通道”和座谈会等途径,不断收集员工反映的信息,针对各阶段员工的“热点”和要求,为员工排忧解难办实事、做好事。从根本上解决好广大职工的关切,增强企业凝聚力,增强职工归属感,对推动企业快速健康、长期稳定的发展具有深远意义。

集团以润物细无声的文化软实力来引领员工与企业风雨同舟、共同前行,贯彻以文化孕育和谐的思路,建设统一的企业文化,引导广大职工践行“固基修道,履方致远”的企业使命,实现“造福员工、回报社会”的企业宗旨,统筹推进企业文化体系建设和“合肥供水集团”品牌建设。通过创建活动,集团先后荣获全国文明城市、全国精神文明建设先进单位、全国建设系统先进集体、全国建设系统创建文明行业示范点、全国“安康杯”竞赛优胜企业、全国诚信维权单位、全国模范劳动关系和谐企业及“贴心小棉袄”优质服务被全国总工会授予“社会主义核心价值观主题教育精品项目二等奖”等近200项荣誉称号,企业实现又好又快发展同时,也实现了“和谐企业”发展目标。

笔者:合肥市作为安徽省省会城市,发展可谓日新月异,随着城市版图的扩张,合肥供水集团如何在“十二五”期间做好社会服务保障工作。通过广大职工周到细致的保障性服务,社会各界及广大消费者对合肥供水集团服务的满意度如何。

方振董事长:根据合肥市《国民经济和社会发展规划第十二个五年规划纲要》,到“十二五”末,合肥城区常住人口将突破400万人,建成区面积扩大到410平方公里,城镇化率达到75%。到2020年,合肥将建成1000万人口规模的区域性特大城市。随着城市发展的日新月异,合肥供水集团各项硬件和软件设施建设也日趋健全。目前,日供水能力130万立方米,供水管网达2932.4公里,服务365平方公里的现代化都市。合肥供水人紧跟城市发展步伐,切合广大用户需求,做到哪里发展到哪里,供水管道就铺设到哪儿。“十一五”末,合肥日供水在115万立方米左右,“十二五”

最高将达到260万立方米,意味着合肥供水集团将在新的五年内,再造一个新的合肥供水集团才能满足“十二五”期间合肥供水保障需求。

供水问题关系到千家万户,是重要的招商投资环境,是合肥加速崛起、奋力赶超的关键要素。面对新时期、新任务,目前集团积极配合合肥市水务局,在年底前做好日供水能力20万立方米的七水厂一期工程筹建等前期相关工作;积极谋划八水厂一期工程规划。面对“十二五”的艰巨任务,集团已做好各项充分准备,确保合肥市供水要素保障万无一失。

为了便民,集团开发了用户报装系统、工业投资项目、团体报建项目、批量报装和批量过户申请电子版数据导入程序,缩短了用户报装申请时间;开通了网上查询水费业务和语音查询水费业务,使热线受理范围扩大到包括报装、水费查询、投诉、报修等多项业务,在供水能力升级的同时,服务品质也随之升级。

合肥市作为皖江城市带承接产业转移示范区核心城市,为进一步提升企业在“十二五”期间社会服务水平,集团党委积极探索,坚持改革创新精神,结合现代化滨湖大城市建设的社会需求和效能革命的时代要求,把推进“社会主义核心价值观体系”融入到企业日常工作之中,创造性地提出了“我们要做用户的‘贴心小棉袄’服务理念”,致力打造“贴心小棉袄”精品服务品牌这一颇具时代特色的企业核心价值观,使其贯穿企业生产、服务全过程,并用以指导员工工作和企业发展。

2010年以来,集团以保障民生为己任,围绕打造“贴心小棉袄”精品品牌,以用户需求为导向,以全方位提升供水服务综合保障力为出发点,以用户满意度为落脚点,大力推进供水基础设施建设,满足区域性特大城市发展需求,全力保障供水管网运行安全,整合提升营业中心“一站式”窗口服务崭新形象,以供水热线为服务中枢,建立便捷的供水服务空中桥梁,“贴心小棉袄”便民流动服务队,成为市民中的一股暖流,“贴心小棉袄”精品品牌广受社会各界赞誉,用户满意度达到98%以上,成为公用事业企业中的一道靓丽风景线。

在另一个层面,我觉得和谐不是和稀泥,讲究外圆内方,外部和谐内部必须有棱有角,“贴心小棉袄”的服务并不是单一对外行为。在企业内部体现出,领导是员工的“贴心小棉袄”;综合管理部门是基层单位的“贴心小棉袄”;而企业外部体现的是,合肥供水人是社会用户的“贴心小棉袄”,这样才能由内到外、全程贯穿,体现出“贴心小棉袄”服务的实质内涵。正因为企业与服务用户的精诚团结,“贴心小棉袄”的服务才被社会广泛认可;正因为集团领导层善于倾听一线心声、善于发现问题、善于第一时间解决问题,掌握基层需求、做到信息互通,才能及时帮助员工进步,基层领导班子不脱节、极具执行力,最终营造出集团与基层的浓厚和谐氛围。在创建中,职工与职工之间体现出和谐大家庭的人文内涵及人与人之间和谐互助的人文关怀;集团上下通过服务创新,形成广大市民与合肥供水人“人与水”的和谐,最终达到“贴心小棉袄”服务理念被社会广泛认同,企业与员工都有种社会认同感、成就感和集体荣誉感,员工的内心也有种归属感。由于“贴心小棉袄”服务认可度和影响力的不断提升,合肥供水人形成共同企业文化愿景,决心在全国同行业中争创一流。事实证明,企业通过领导班子“团结、民主、科学”的管理和引导,供水集团在健康、稳定的前提下,实现了又好又快发展。



全国模范劳动关系和谐企业

弘扬“贴心小棉袄”服务精神 体现在供水人的点点滴滴

我们要做用户的“贴心小棉袄”

冒水抢修

保障“衣食父母”的用水需求:2009年冬天,临泉路与站塘路口一消防栓被肇事车辆撞断,水柱喷出十余米高,高压线近在咫尺,情况十分危急。险情就是命令!第一时间赶赴事故现场的职工甄茂宏等3位同志,二话没说脱掉衣裤,只穿着内衣赤着脚冲向水柱,排除了险情。当时的气温降到了零下四到五摄氏度,个个冻得发抖,但没有一个人退缩,最终避免了大面积停水,解除了群众燃眉之急。目睹这一切的一位老人流下感动的泪水,围观群众都为为之鼓掌并将事件报告给新闻媒体,引起了强烈的社会反响。

我们要做用户的“贴心小棉袄”

提醒用户查漏

维护用户利益:今年元月份,供水集团抄表员方申林发现省图书馆宁国路家属生活区水表用水量竟高达2000多吨,和以前每次抄录数字相比较,竟然多了1000多吨。其实用户内部管道不漏水都要交水费,但本着对用户负责的“贴心小棉袄”服务精神,方申林立即联系了省图书馆后勤保障中心有关负责同志,为用户挽回上万元的经济损失。

我们要做用户的“贴心小棉袄”

除夕之夜

连续奋战毫无怨言:大年三十下午5时,合肥供水热线接到金色池塘小区用户电话,反映突然没水,接到热线通知的区所值班人员赶到现场,发现是樊洼路与社岗路交口的水管保管漏水。虽然该管道资料并未移交供水集团,但为了保障用户正常使用,合肥供水十几名抢修人员毫无怨言,冒雪进行抢修。大雪纷飞,地面水流成河,踏着冰块,施工现场困难重重,抢修人员冒着零下几度的严寒进行开挖。当万家灯火通明、齐享节日欢乐时,我们的供水员正吃着公司领导送的盒饭,经过连续近6个小时的抢修,破损管道终于修好。同时,小区内一位老人因家中无水向供水热线求援,我们的供水员主动上门帮助老人拎了十几桶水,解决了老人燃眉之急。当他们拖着疲倦的身体走在除夕之夜回家的路上,没有丝毫不满,却高兴地说“董事长亲自到抢修现场给咱们送年夜饭,还陪我们一起吃,就像给我们穿了一件‘小棉袄’心里暖洋洋的,我们一定要做好本职工作,让用户感受到我们‘贴心小棉袄’服务的温暖”。



供水集团执行董事、法人代表、党委书记方振(左二)在抢修现场与一线职工一起吃年夜饭