

探索共产党员服务队品牌实践的电力“双满意”路径

梁富光

习近平总书记在福建工作期间,亲自将电力“双满意”(让客户满意、让党和政府满意)工程推动纳入福建省委省政府为民办实事项目。电力“双满意”共产党员服务队是根植于群众需求的服务品牌,品牌的进一步深化,将拓宽服务理念,实现品牌服务多元化发展、系统化管理、高效化运作,用一流供电服务,为人民美好生活提供坚强保障。



厚植文化基因,激活品牌建设内生动力

文化是品牌的灵魂。国网漳州供电公司厚植电力“双满意”品牌文化基因,以“三个聚焦”形成鲜明的“三色”品牌特质,推动系统化品牌文化管理,助力国家经济社会发展和人民美好生活向往。

绿色品牌文化:聚焦乡村振兴,助力农户致富。绿色,是清洁电力能源的底色,体现着国家电网的经济责任。电力“双满意”共产党员服务队坚持“塑造人民的品牌、回应人民的关切、贡献人民的福祉”的品牌文化主张,推动农业强、农村美、农民富。电网建设让农业农村用电强起来,大力推动农业生产、乡村产业、农民生活电气化。服务乡村产业发展让群众富起来,党员服务队深化城乡一体化网格服务,为乡村振兴提供更可靠的电力和更优质、贴心、到位的服务。清洁能源供给让乡村生态美起来,推进乡村电气化,推广新能源汽车、电烘干、电制茶等技术应用。

金色品牌文化:聚焦生产经营,助力区域发展。金色,是万家灯火的颜色,诠释着国家电网的社会责任。电力“双满意”共产党员服务队坚持“以人民为中心”为品牌文化核心理念,持续为品牌创造价值。争当工程建设“担当者”,组织队员进乡间、入田地,93天就完成闽粤联网工程征

地任务,创福建电力系统农转用手续办理最快纪录。争当优质服务“践行者”,组建“网格格长”与“党员街巷长”的“双长”融合团队,开展结对共建16次。争当光明“守卫者”,推行“六快”提速抢修法,快速核实、快速出发、快速抵达、快速诊断、快速抢修、快速复电,平均抢修时长同比缩短20%。

红色品牌文化:聚焦群众需求,助力爱心帮扶。红色,是国有企业的本色,彰显着国家电网的政治责任。电力“双满意”共产党员服务队坚持“优秀传统文化传播者、革命文化传承者、社会主义先进文化传扬者”品牌文化定位,开展爱心敬老、爱心扶幼、爱心济困、爱心捐献、爱心文化等志愿服务活动,充分展示“双满意”品牌形象。爱心敬老,组织服务队队员定期深入1家福利院、4家敬老院,为老人的用电设备进行“全面体检”等暖心服务。爱心扶幼,连续21年开展湖林电力希望小学的助学,为学校修缮了食堂、校舍、图书室。爱心济困,建立社区弱势群体爱心服务联系台账,开展志愿“一对一”专项帮扶。爱心捐献,2018年以来扶贫捐赠金额100万元以上,被评为漳州市积极献血优秀单位。爱心文化,党员服务队开展“电力文化进社区”活动,打造共享服务文化空间。

优化生态体系,凝聚品牌建设发展合力

国网漳州供电公司电力“双满意”共产党员服务队将品牌文化融入营销、建设、检

修、运维等与客户相关的社会生活,建立共建共享的品牌生态,凝聚发展合力。

构建以品牌和业务深度融合为核心的内部品牌生态。国网漳州供电公司强化以电力“双满意”党员服务队品牌为核心的价值体系,推动品牌融入专业、融入实践。党员服务队划分若干个党员责任区,密切党群关系,进一步发挥党员的先锋模范作用。党员服务队推进党员示范岗创建,促进党员服务队作风建设树旗帜、行为规范作表率、工作质量上水平。

构建以凝聚公司价值共识为基础的利益相关方生态。根据不同属性的利益相关方,创新品牌文化让公司与各利益相关方达到深层的情感认同,形成了电力“双满意”独特的服务品牌生态系统、公益品牌生态。搭建多元化品牌文化载体,打造“711”文明实践平台(7个新时代文明实践点、1个电力爱心书屋、1个电力爱心超市)为代表的公益品牌群,推动电力“双满意”党员服务队队员当好党的政策“宣传员”、社情民意“信息员”。提升个性化品牌文化体验,邀请媒体记者到智能

变电站、老旧小区改造示范点、电能替代示范点等进行现场采风活动,邀请学生代表走进不停电作业施工现场,提升利益相关方对电力“双满意”党员服务队的品牌认同。

构建以服务发展优化外部环境为目标的外部宏观生态。电力“双满意”共产党员服务队以“五联共建”模式,形成与村委会、政府部门等各方共建共赢的样板合作机制,助力建设健康、繁荣、和谐的企业生态。活动联办,联合走进学校、乡村,听取意见建议。业务联动,结对的队伍建立重点课题联合调研制度,开展联合调研。队伍联训,党员服务队抽调结对队伍业务骨干参与业务工作,在急、难、险、重任务一线培养锻炼服务队队员。资源联享,充分利用结对队伍的数据和信息采集渠道,完善用电客户基础数据。阵地联用,通过宣传阵地进街道、进社区,帮助广大客户了解他们关心的用电问题。

聚焦价值创造,推动品牌影响不断增强

国网漳州供电公司电力“双满意”共产党员服务队提出“三化管理”,建设“三大体系”,培育具有强大竞争力和市场价值的品牌。

“三化管理”擦亮品牌“先锋队”价值。突出“规范化”管理,提升示范带动力。编制《共产党员服务队工作指引》,党员服务队开展党员积分管理,根据重大保电、抢修、项目建设等重点任务,进行加分奖励或扣分警示,评选星级党员。通过年度考评、成果展示等形式不断提升队伍战斗力。突出“素质化”培训,提升队伍执行力。积极搭建服务队学习交流的平台,通过竞赛、比武、培训、交流等方式,抓好队长和队员轮训,进一步增强队伍服务意识和履职能力。突出“精准化”实践,提升社会影响力。深化“红色基因、电力传承”主题实践,根据红色资源的实际情况,组织电力线路设备维护、检修,主动维护好红色教育基地、纪念馆等场所电力设备设施,为企业解难题,为群众办实事。

“三大体系”彰显电力“先行官”形象。

多元化队伍建设体系彰显服务特色。按照各单位党员服务队地域化特点,因地制宜、分类施策抓优抓实队伍建设,分专业建立各具特点的共产党员服务队;在执行临时性任务时,以电力“双满意”共产党员服务队为主体,成立电力“双满意”共产党员突击队、特战队,成立临时党支部,落实全面从严治党各项要求。全方位队员培养体系凝聚强大合力。深度挖掘能够代表党员服务队的先进集体和个人,持续打造党员示范标杆、队伍先进经验、管理创新做法;开展“龙江追光人”专题宣传,为提升品牌影响力提供坚强人力资源支撑。立体化品牌传播体系彰显央企责任形象。连续两年策划“共产党员服务队的故事”主题宣传,在各级媒体先后刊登系列报道28篇;加强与社区党群服务中心、乡镇便民服务中心等政府服务机构的互动合作,依托场馆展厅、志愿服务驿站等阵地,展示服务队形象,持续提升电力“双满意”品牌美誉度。

(作者系国网漳州供电公司党委书记、副总经理)

