

巾帼窗口映彩虹

——记山东省巾帼文明岗枣庄供电公司滕州客服中心营业班

枣庄供电公司滕州客服中心有一个巾帼营业班,20位女性平均年龄28岁,承担着全市电力客户用电咨询、业扩报装、业务变更、电费收取等工作。她们以争创全省最好供电营业班为目标,展巾帼风采,创服务一流,推行“激情、感动5+5工作法”,让巾帼文明之花在“窗口”璀璨绽放。

激情提升服务

三尺柜台传真情,一张笑脸送春风。营业姐妹们始终围绕发展大局,强化素质,拓宽服务,建立“客户不满意就

是事故”的服务安全形象奖惩制度,实现了用电业务办理全过程、高标准、一条龙的服务。从简单美丽的妆容,到真情服务的爱心,展示给客户的不仅是靓丽的自我,更是无微不至的亲和力。坚持人性化的服务标准,严格执行“首问负责制、限时办结制、一次性告知制”。倡导“在岗一分钟,规范60秒”,实现与客户激情服务“零距离”,让客户感受到家的温暖。

亲情温暖客户

扬善国之善,书风雨彩

虹。针对特殊需求客户(外籍、老龄、残疾人士),营业姐妹们开展代办、预约、契约、上门、爱心五感动服务,同时对新增居民客户及老年客户开辟“绿色通道”,完善服务手段,优化服务流程,拓展服务渠道,统一城乡电费核算,实现城乡无差异、一体化电费核算,实现与四家银行联网和网上银行、自助终端、POS刷卡等多渠道、多方式交费业务,打造出了城乡“10分钟交费圈”,赢得广大客户高度赞誉。

爱心共赢和谐

一缕清风红荷香,真情共谱爱心曲。“您用电,我用心”是营业姐妹们工作上的标准;“我的欢乐你分享,你的困难我分担”是她们生活中的共识。她们从小家到大家,积极履行社会责任,开展爱心帮扶,争做“代理妈妈”,与滕州市特殊教育中心建立帮带关系,为特殊孩子捐款送祝福,开展“善小圆梦”活动。在东郭华辰育才小学建立了“快乐成长”活动站,多次捐赠学习用品和生活用品,在节日里与孩子们开展互动游戏,希望孩子们永远沐浴在爱的阳光下,健康、快乐、幸福成长。

巾帼窗口展风采,文明之花开滕州。营业姐妹们在工作中做到了“人人是窗口,个个是品牌”,她们以“彩虹天使”这一美丽的形象不断诠释和刷新着自己努力开创出的不凡业绩。营业班先后荣获山东省用户满意服务明星班组、山东省青年文明号、山东省巾帼建功立业示范岗、山东省电力公司巾帼标兵集体、“彩虹工程”先进单位、枣庄市文明窗口、滕州市“十佳”文明窗口等荣誉称号。(李广欣)



台儿庄区张山子镇黄邱村的夏九州在一岁时父亲走失,母亲离家后再无音讯,生活全靠年迈的爷爷奶奶。从2001年开始,国网枣庄供电公司台儿庄客服中心的武勇成为“代理妈妈”,十几年如一日将母爱倾注在夏九州身上。武勇2014年1月退休后,其他“代理妈妈”又将爱心接力下去。

图为2月25日,“代理妈妈”武勇来到学校,鼓励今年参加高考的“儿子”夏九州。(贾广立 郭绪雷 摄)

赵坡煤矿工会 开展“最美员工”评选

山东丰源远航煤业公司赵坡煤矿工会日前开展了评选“最美员工”活动。

据了解,本次评选旨在大力发掘、宣传身边员工典型,着力培养全矿员工的责任意识、服务意识、效率意识、规范意识,进一步形成学习先进、争当先进、争创一流的浓厚氛围,使员工身边众多的榜样集成道德群像,让员工们学有榜样,追有标杆,为推动矿井2014年各项任务目标的实现传递正能量。

本次评选活动采取了由班组、基层工会自下而上评选办法。尊重生命、坚贞爱情、守护家人、爱岗敬业、尊老爱

学雷锋 见行动



3月3日,枣庄华润燃气有限责任公司组织青年服务队成员到光明路街道敬老院走访慰问,为老人们送去了生活必需品,并帮助打扫卫生、植树等。(褚夫亭 摄)

丰源轮胎公司 驻青岛办事处正式运行

2月20日上午,山东丰源轮胎制造股份有限公司驻青岛办事处举行了启动仪式,30多名来自国内外贸易公司总经理、业务负责人、以及国际友人、供应商代表等参加了启动仪式。

丰源轮胎公司总经理在启动仪式上介绍了公司规划和发展情况,并指出,作为山东能源集团所属企业,丰源轮胎公司有一流的技术力量和雄厚的实力,以精心打造知名半钢轮胎生产基地为发展战略,以高质量的产品、优秀的服务、诚实守信的营销方式与客户携手共进,实现双赢。青岛港作为橡胶轮胎集散地,具有独特地理和外贸人才优势,在青岛设立办事处,就是为更好的服务于客户。作为公司第一个对外业务办事处,有各界朋友的大力支持,办事处必将结出累累硕果。

目前,公司远路、驿达、福瑞驰品牌已远销智利、伊拉克、巴拉圭、土库曼斯坦、阿尔及利亚、菲律宾、马来西亚、伊朗、阿塞拜疆、文莱、哈萨克斯坦、马达加斯加等多个国家和地区。

公司产品定位高端,以制造安全、舒适、绿色、节能产品为宗旨,以发展民族橡胶产业为己任,采用一流的技术体系为支撑,坚持自主创新,打造卓越品牌。集团公司已创建橡胶化工行业的产业集群,在泰国建设了橡胶加工基地,同时成立了炭黑、钢帘线等相关企业,形成了轮胎制造的完整的产业链,不仅为持续生产高品质轮胎提供了充足稳定的原材料保障,而且降低了企业生产制造成本,增强了企业竞争力和抗风险能力。

多年来,山亭客服中心以文明创建为契机,积极探索文明创建的长效机制,加强组织领导,完善保障措施,明确年度文明工作重点,与各部门、

山亭客服中心文明建设传出好声音

2月27日,从国网枣庄供电公司山亭客服中心传出喜讯,该中心在连续保持省市级精神文明单位的基础上,日前又被山亭区委、区政府授予“文明窗口”称号。

多年来,山亭客服中心以文明创建为契机,积极探索文明创建的长效机制,加强组织领导,完善保障措施,明确年度文明工作重点,与各部门、各供电所签订了目标责任书。创新了文明建设与经营管理、安全生产、行风建设、优质服务为内容的精神文明建设新体系,推行了以企业文化为龙头,以活动为载体的文明创建新路子。深入开展文明创建文明车间、文明行业、文明班组、文明家庭、文明职工等文明创建活动。扎实开展以“善小”、“尚德”为主题的“代理妈妈”实践活动,实现了文明建设与企业管、安全文明的良性互动。

该中心在连续保持省市级精神文明单位的同时,所属10个供电所全部跨入了“山亭市精神文明单位”行列,9个供电所保持了“枣庄市精神文明单位”称号,文明建设实现了系统“满堂红”。(于绍迎)

「拣」来的奖金

“领到‘特别’奖金了吧?”“呵呵,领到了,领到了!”2月24日,山东丰源集团股份有限公司张集煤矿机电科大修车间的班长王逢海,从科长盛于芳手里领取了200元的“特别”奖金后,喜悦之情溢于言表。令工友们羡慕的是,他这钱可是“拣”来的。

原来,在每次收工后,王逢海总是把残留的废旧胶垫、螺丝帽等被工友们视为“破烂”的设备零部件收集起来,统统装进他的“废品箱”里。每当有工友劝他说:“留那些破烂有啥用,等需要了再领新的不就行了。”可他总是微微一笑说:“现在材料费都落实到班组了,还是能省则省吧,再说,这也不是真的不能用。”你还别说,废旧的编织带经过他的手就变成了经久耐用的扫帚;许多旧螺丝、废铜线又获得了重新“上岗”的机会。

2月23日,矸石山车房电机发生了故障,经排查确认故障是电机上的一个橡胶垫老化引起的。当领料员告诉大家库内没有合适的胶垫时,大家都慌了神,矸石山车房如不能正常运转,造成地面运输系统瘫痪,就会直接影响生产。就在大家一筹莫展时,只见王逢海在他的“废品箱”里翻腾着。“都什么时候了,你还有心思鼓捣那堆破烂……”话音未落,只见王逢海像变戏法一样从箱内找出一个与电机上一模一样的橡胶垫,大伙赶忙动手,及时完成车房维护,避免了一起事故的发生。因此,盛于芳科长为表彰王逢海的此次抢修“有功”,专门颁给他“特别”奖金。

自打王逢海“拣”来奖金后,该科便以王逢海为“攀比”对象,刮起了废旧回收风……(通讯员 蔡振峰)

北徐楼煤矿 推行反底拱锚注支护新技术

近日,山东丰源远航煤业有限公司北徐楼煤矿推行了一种新型的巷道修复技术——反底拱锚注支护技术,有效地解决了深部巷道支护难题,确保了施工安全。

北徐楼煤矿西井3下煤采区的-920轨道巷由于巷道埋深大,岩性较软,巷道出现了底拱变形。为解决深部巷道的施工难题,这个矿通过广泛调研,创新推行了一种U形钢棚配合反底拱锚注支护新技术。该技术要求对巷道架设全封闭U型棚支护,对底板卧反底拱,进行锚网支护。U型钢棚间距为1米,棚梁搭接长度0.4米,棚与棚之间用4道连杆相连。巷道底部卧出反底拱,采用锚网支护,然后架设U型棚底梁,底梁用三组(每组两棵)全螺栓锚杆固定,对底梁下方进行喷砼。通过增强顶板两帮支护强度和反拱控制的综合支护技术,有效提高巷道整体支护承载结构强度,消除了底鼓变形和顶部下沉的情况,确保了安全生产。(黄永峰)



2月24日,枣庄供电公司滕州客服中心员工深入到滕州市华育育才学校,向小学生们宣传电力设施保护知识,教育孩子们春季放风筝要远离高低压电力线路。春季开学后,该中心广泛开展“电力设施保护宣传进校园”活动,进一步强化了中小学生的关注生命安全、电网安全的意识,增强了爱护电网、保护电网的自觉性。(班开超 王藏 摄)

中科公司 力争上游谋新局创新篇

进入2014年,山东丰源中科公司以生产经营任务目标为基础,细化年度目标任务,积极倡导工段、班组“自我管理、精细化管理”,自我加压提升基础管理,多举措谋新局,创新篇。

2月份,该公司根据春节假期时间安排,提前对制浆、抄纸等工段的关键设备周密排查与维护,紧紧抓住节后电厂临时停机时间,积极做好生产线的检修工作,召开检修预备会,组织好人员,确定生产线检修重点,确保检修质量。同时,利用了春节前晴好天气

张集煤矿强力打造“无烟矿山”

“我现在在公共场所已经不抽烟了,个人的精神状态较以往来说有了很大的提高,日常办公环境也有了明显改善。”3月2日,山东丰源集团股份有限公司张集煤矿开始在企业内部强力推行“禁烟令”,作为“老烟民”的调度室主任王修栋在制度的约束下吸烟量逐渐减少。

张集煤矿在办公室、会议室、大厅等公共区域设置醒目的禁烟标志和标语,撤掉烟灰缸、打火机,在洗手间设立吸烟区。各科室、工区,职工公寓和职工生活社区实行归口管理,并成立了“戒烟督查小组和办公室”,每月进行抽查和联合检查,对违规吸烟者追究当事人和单位负责人的责任,情况严重者给予相应额度的处罚。

据了解,张集煤矿将把控烟和戒烟技巧学习纳入业务学习之中,积极开展控烟知识讲座、员工控烟培训等形式多样的禁烟健康教育活动,大力营造禁烟的浓厚氛围,强力打造无烟企业。(通讯员 徐媛媛)

泉兴集团动态

大兴矿业公司 内强管理外拓市场“抢定单”

今年以来,泉兴集团大兴矿业公司在全国煤炭市场滞销严峻的形势下,积极采取有力措施,内强管理,外拓市场,以质量“抢定单”。

该公司全面加强产品质量管控,制定下发煤质管理文件,对各采掘生产现场、运输环节、井上筛选破碎环节提出严格管理措施,对照措施严格把关,从源头上严把质量关,并且在煤矿内对不同煤种分开储存。

同时,积极转变思路、创新理念,按照市场规律,做到诚信经营。充分利用现有资源,积极走出去,加大协调力度,巩固老客户,开拓新市场,并做好重点客户的跟踪服务。该公司重新划分销售区域,每月明确销售任务,并制定专项奖励措施,目前该公司市场营销部人员已全体出动,协调各方面的销售客户关系,想方设法“抢定单”,力保产销平衡。

南郊热电公司 “三强化”绷紧安全生产弦

今年以来,泉兴集团南郊热电公司立足“三强化”绷紧安全生产弦,确保首季开门红。

强化责任落实。该公司严格安全生产责任制,把安全责任层层分解细化,分解到每个班组、每个人,签订安全责任书,通过一级抓一级,层层抓落实,确保安全责任落实到位。同时,根据今年安全抵押金总额,优化安全风险抵押金制度,真正使全体干部员工共同承担安全风险,享受安全带来的效益。

强化安全教育培训。他们通过班前会等方式认真学习各级安全教育文件,特别是反复学习贯彻集团及公司的安全一号文件、董事长工作报告,按照“干什么、学什么、缺什么、补什么”的原则,提高培训的针对性和实效性,坚决杜绝学习培训流于形式。

强化隐患排查治理。该公司积极开展安全专项和季节性安全检查,深入细致排查现场岗位、系统、环节可能存在的安全隐患因素。对各类检查中查出的问题,举一反三抓整改、抓执行、抓落实。(王宜清)

泉兴矿业公司 提效有“良方”

针对当前严峻的煤炭市场形势,近日,泉兴集团泉兴矿业公司开展了“岗位增效”活动,为提效开“良方”。

该公司制定了“岗位增效”活动措施,围绕安全、质量、效益自下而上明确“岗位增效”目标措施。各岗位结合自身实际展开讨论,查找自身存在问题,进一步增强效率意识。

为确保活动取得实效,该公司分管领导分别组成专业组,细化措施,严格考评。部室每两个月评出最差干部1名、最差员工1名;区队每两个月评出最差干部1名、最差员工2名,考评结果在矿务公开栏内公布,最差员工在个人月度工作标准考核中扣2分,并制定提效方案。采掘辅助单位“三大员”若连续三个月完不成任务的给予降级使用。(孙彦才)