

热电公司行风建设第二阶段工作总结 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/271/2021\\_2022\\_\\_E7\\_83\\_AD\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_85\\_AC\\_E5\\_c25\\_271375.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/271/2021_2022__E7_83_AD_E7_94_B5_E5_85_AC_E5_c25_271375.htm) 满洲里光明热电公司软环境和机关作风建设 第二阶段工作总结 市软环境建设领导小组办公室: 满洲里光明热电公司按照市委、政府2005年全市软环境和机关作风建设实施方案的工作要求，把四月至十月定为公司软环境和机关作风建设工作落实、巩固完善阶段，在此阶段公司从自查自纠和整改完善两个方面来认真开展了软环境及机关作风建设，同时公司还结合下半年在公司开展的党员先进性教育活动中采取自己深入查找、广泛征求了员工群众意见等多种行之有效的形式，面向社会、面向用户广泛听取和征求了各界群众的意见，同时将查找出的问题进行认真梳理和整改，提高了公司窗口服务人员的责任意识和优质服务水平，为公司的软环境和机关作风建设打下了牢固的基矗

一、“自查自纠”中所采取的办法 公司在此阶段软环境建设工作中结合自身实际，重点以解决阻碍公司经济发展和群众反映强烈的问题为突破口，采取了征求群众意见、自己深入查找等形式，围绕满洲里市委、政府提出的四项重点内容，从思想作风方面、工作作风方面、廉洁自律方面、组织纪律方面认真查找了自身存在的不足，在问题查找过程中为了做到广泛征求意见和主动接受群众监督。公司结合党员先进性教育活动的开展，面向用户广泛开展了征求意见活动，通过在公司窗口单位设立用户意见簿、在用户供暖系统检修部门开通了热线服务电话，在公司和收费大厅设立了意见箱，面向用户印发50份意见表发放到用户的手中，深入了

解了群众的意见，在主动接受群众意见监督的工作中，公司结合自身实际从自身内部加强对公司营销服务的监督，成立了公司营销稽查办公室，与营销部同设在一个服务大厅，将公司供热面积接入、用热手续报装、供热面积、热费收取核查等工作划归稽查办负责，从内部打破垄断，有效避免了不正之风和非法谋利事件的发生，在规章制度的建设上公司按照呼伦贝尔安泰热电公司行风建设统一要求，从新修订了服务承诺、服务用、忌语和服务守则和业务范围、收费标准，同时根据营销人员工作岗位变动情况，更新了窗口工作人员的监督岗，并将以上内容全部做到上墙公布，方便了用户的监督。

二、在“整改完善”中所采取的做法在自查自纠工作中公司通过多种形式认真查找存在的问题，经过对查找上来的问题进行归纳整理，找出了公司在软环境和机关作风方面存在的主要问题

一是对软环境建设认识程度不高，虽然我们开展行风建设多年，但是在个别的员工中还缺乏对此项工作的认识，致使这些员工不能主动的提高自己的服务质量。

二是存在供热质量不好的情况，由于近几年政府从改善环境质量的角度出发，取消了市内所有的供暖小锅炉房，老用户大量接入公司供热管网，部分老用户的供暖系统不符合集中供暖参数的要求和部分用户供暖系统老化需要改造，致使这部分用户的供暖质量不好。

三是公司供暖系统维修服务质量不好，随着满洲里市住宅小区物业化管理，用户室内供暖系统应由物业公司来负责维护，但是部分物业公司由于检修人员和技术力量的原因，经常和公司发生供暖系统的责任推诿，致使用户供暖系统维修服务跟不上。

四是公司“窗口建设”还有待于进一步提高、窗口服务人员的服务行为还有待于进

一步规范。针对上述查找出的问题，公司在整改完善中突出重点，从以下几个方面进行了认真的整改。

- 1、抓好学习教育，端正服务思想。公司在软环境建设整改完善工作中从抓好员工的学习教育、端正服务思想意识方面入手，结合保持共产党员先进性教育活动在公司的全面开展，把提高员工的服务水平和服务质量融入活动中，在以支部为单位开展的保持先进性教育活动中我们组织窗口服务员工进行“三个代表”重要思想和理想信念教育，通过聘请市委讲师团授课和召开座谈会、演讲会等形式，有针对性地解决党员和窗口营销人员在软环境建设中存在的突出问题，在职业道德教育中我们组织员工学习《公民道德建设实施纲要》、《集团公司文化理念手册》、毛泽东同志《为人民服务》等相关文章，在法律法规教育中我们组织员工认真学习《合同法》、《电业行业工作人员廉洁自律规定》等学习资料，通过上述内容的学习和员工之间的心得交流，转变了员工在世界观、人生观和价值观方面存在的意识模糊情况，进一步明确了员工对是与非、对与错、合规与违规、遵纪守法与违纪违法的界限，提高了员工对软环境和机关作风建设工作的认识。
- 2、拓宽监督渠道、转变服务作风。在整改完善工作中为了做到存在的问题能够及时整改，公司自我加压，通过电视台、报纸和互联网面向全体热用户公布了公司的服务承诺，主动接受热用户的监督。同时为了约束窗口服务人员的行为，公司还制作了窗口服务人员软环境和机关作风建设监督卡，对个人的软环境和机关作风建设情况进行记录，增强了公司窗口服务人员提高优质服务质量的主动性和自觉性，在用户监督中我们聘请了十名社会各界人士组成的软环境和行风建设监督员

，帮助公司查找和纠正正在软环境建设中存在的不规范的行为。

3、加强窗口建设、优化服务环境。为了给用户提供一个良好的服务的场所，2005年我们从新装修了客户服务大厅，建成了规范统一、具有电业行业特色的文明服务窗口“光明热电营业大厅”，营业大厅内营销部和热里稽查办公室联合在一起办公，为客户提供了一个供热政策、用热常识和用热业务咨询、受理等内容的便捷服务途径，服务大厅的公司营业员统一着工作装，佩带工作证，为了做到对外营业和服务中要做到公开透明、规范操作、提高效率，公司还制定了窗口服务人员的文明服务用语和服务忌语，严格要求公司员工对待用户要做到言行举止要文明，对待客户要热情、解答咨询要耐心、受理投诉要重视、故障保修要迅速、计量收费要准确、服务反馈要及时，同时为了给用户提供便利，我们在营业大厅内还配备了饮水器具、休息椅、老花镜、笔墨等便民设施，让客户有了宾至如归的感觉。

4、规范员工行为举止，树立良好的服务形象。在规范员工服务行为中，公司从加强员工的服务态度、服务方式、服务质量方面入手，按照上级公司的要求，制定了文明用语规范，要求员工在工作中杜绝行业“忌语”，严禁对客户进行误导和“冷、硬、横”的不良作风，同时公司明确了岗位职责和岗位纪律，要求对待来访的客户做到热情、耐心、细致、周到，对待用户的疑惑不得敷衍推诿。在热费收取中公司针对部分用户对营销员上门收费存在不信任的情况，经过研究通过电视媒体向用户宣传，鼓励用户主动到营业大厅缴费，同时在全体营销员中开展了“客户无起诉和无停热收费”竞赛活动，鼓励营销员以优质的服务感动客户，实施情感催费。

6、加大设备治

理和改造力度、提高供热质量。作为一家供热企业如果没有优质可靠的热源作保障，优质服务将无从谈起，为此公司在整改完善工作中把提高供热质量作为搞好软环境建设的一个切入点，为了提高供热质量2005年夏季公司投资100万元对老热源点的供暖设备进行了全面的大修，利用夏季用电负荷小的时机申请电厂机组全停20天，对影响供热安全和质量的一次网除污器进行了技术改造，提高了供热可靠性，2005年公司冬季供暖期将新增加供热面积60万平方米，供暖用户将接近3万户，为了保证9月25日公司老热用户的如期供暖，公司克服了外网施工期短，新建换热站多的各种困难，全体员工放弃了节假日的休息，每天起早贪黑奋战在供热管网施工中，经过两个多月的艰苦施工，9月25日确保了如期供暖，在供暖初期，为了保证用户家中的供热质量，公司要求外网检修人员和营销员不允许和物业管理就用户家中暖气不热的情况互相推诿，所有营销员和检修人员深入用户家中，协助用户进行供暖系统的改造，和排放供暖系统中的存气，用真情来感动用户。在保证安全生产和提高供热质量的安排上，公司还结合今年供热面积大的实际情况，为了确保安全生产和提高供热质量，公司成立了供暖设施抢修小组，配备了应急抢险车辆和工器具。生产部门和热力稽查部门进行了热负荷进网面积预测，生产部门针对供热面积的增加和对天气情况的调查制定了供热调度曲线，上述措施的实施为公司供热生产的更加科学和供热运行更加稳定提供了保证。2005年满洲里光明热电公司通过软环境和机关作风建设的深入开展，促进了各项工作，2005年公司供热面积增加63万平方米，供热质量有了显著的提升，陈欠热费回收80元，热费回收达到96%

以上。同时社会满意度大幅提升，投诉举报较往年有了大幅的下降，2005年公司被满洲里市委、政府评委先进单位，通过软环境和机关作风建设的深入开展公司真正实现了企业效益和社会效益的双丰收。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)