

## ■ 活力工会在基层

江苏东海县总建立智能服务体系

# 劳模有事就按“一键通”

患病或儿女不在身边的退休劳模生活少了烦恼

### 汝州市总慰问高温作业职工

本报讯 7月17日,河南省汝州市总工会干部分别到交警大队城市中队、环卫处清扫队、重点项目工地,看望慰问酷暑天坚守工作岗位的劳动者,为他们送上降温物品。该市人大常委会党组成员、市总工会主席姚军柱现场叮嘱用人单位要合理安排作息时间,最大限度减少高温中暑造成的职业危害。

汝州市总日前还发出通知,要求各乡镇、街道、系统工会、直管企业工会,开展“送清凉服务职工”活动,重点对高温作业、建筑施工工地和其他露天作业场所的职工进行走访慰问。(李军现 刘建国)

### 乌兰工会开通微信服务平台

本报讯 (特约记者那生祥 通讯员东才让)近日,青海省乌兰县总工会开通微信服务职工平台,职工可以通过文字、图片、视频等直接与工会干部进行无障碍、不间断的对话交流。

目前,该县总工会手机报、微信服务职工平台打造成为贴近职工、了解职工的一个有效途径,定时向全县职工发送工会工作动态、服务职工的政策等工会宣传信息,倾听职工心声,及时分析、处理职工反映的意见建议,把来自职工的压力转化为服务职工的动力,力求使工会组织成为职工群众的第一知情人。

劳动成就梦想 实干开创未来

## 咸宁“最美职工”活动掀热潮

本报讯 (记者张群 通讯员李斌)湖北省咸宁市总工会日前启动“当好主力军,做最美职工”主题活动,由总工会组织市属媒体记者走基层进一线,将镜头对准最艰苦、最普通的一线职工,把来自产业一线、建设一线的先进行典型及其感人的故事呈现给市民。

结合该市自6月5日启动的“劳动成就梦想,寻找最美职工”主题宣传活动,通过向社会公开征集,推荐身边的“最美职工”活动,目前在该市掀起了寻找“最美职工”、宣传“最美职工”、学习“最美职工”、争当“最美职工”热潮。

据悉,“当好主力军,做最美职工”主题活动将持续到年底,通过全年密集的宣传报道,讴歌“最美职工”的坚守、奉献、敬业、创新精

神,发挥典型的示范引领作用,唱响劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的时代主旋律,倡导全市职工积极践行社会主义核心价值观,以更加饱满的热情和昂扬的斗志,依靠辛勤劳动、诚实劳动、科学劳动,来推动咸宁经济社会发展。

“一线职工大多做的都是很平凡的事,或许没有惊天动地的事迹,却有着日复一日、年复一年的默默坚守,有着孜孜以求的奉献精神,有着舍我其谁的责任担当,开展这项宣传活动,就是要团结动员全市职工弘扬奉献精神,热爱劳动、投身劳动、爱岗敬业,为咸宁实施‘干在实处、走在前列’贡献智慧和力量。”咸宁市总工会党组书记、常务副主席田运雄说。

## 劳动光荣·劳动圆梦

寻找最美一线工人

## 曾令成：江心岛上的“三员”公交司机

**人物档案:**曾令成,50岁,武汉市公共交通集团公司594路驾驶员,武汉市五一劳动奖章获得者。2009年来,驾驶连接江心岛和外界的公交线路,同时兼任村民“保管员、邮递员和协调员”角色,安全行驶21万公里,做到零投诉、零违章、零纠纷。

□本报记者 邹明强

本报通讯员 张惠荣

武汉市有个位于江心岛的天兴洲,居民出行很不方便。生于斯长于斯的曾令成从小就住在这里,跟村民们有着天然

的亲近,而且中午还用回场站吃饭。”跑车的时间长了,连每天有多少村民

要搭这班车,曾令成都一清二楚。如果有人赶不及,来个电话,在不影响乘客换乘轮渡的前提下,他都会行个方便等等。

5年来,594路车保持着从未坏在路上的记录,实现了5年21万公里“零投诉、零违章、零纠纷”的“三零”成绩。

曾令成不仅是594路驾驶员,还客串了保管员、邮递员和协调员等角色。乘客把东西落在车上了,曾令成就帮他们收着,等他们返程来取。因为和乘客早就熟得像一家人,那些乘客也特放心,只要掉在594路车上的东西,总能找回。

天兴洲的居民经常会把自家种的新鲜菜送到车上,请曾令成带给移民新村的儿女尝尝。这样的免费快递,曾令成不仅常做,而且还特别尽责。一次,曾令成又受托带了两提菜,可是那家的儿子忙忘了,没有到车站来取菜。曾令成一直开到收班,发现还是无人来领菜,打电话也无人接听,只好自己拎着两提菜,满小区转悠,终于找到了那户人家。

当然,人熟也有人熟的麻烦。老同学、亲戚坐车,打招呼打打招呼,票还是得掏钱买。也有人抱怨说,这个曾令成怎么这么不讲人情啊?曾令成笑着解释,这车是公家的,如果熟人不买票,那别人看着心里怎么想?我可以请你坐车,不是不买票,是我帮你付钱。一来二去,亲戚朋友也就习惯了,开玩笑的抱怨还是会有,但坐车也都按规矩买票了。

曾令成说,只要594路需要我,我会一辈子把这条公交线路开下去。

本报讯 (记者王伟)“有事就按‘一键通’,真是太方便了!”近日,骨折在家的江苏省劳模万帮栋想理发了,而自己行动不便,于是他按了县总工会配发的“一键通”,半个小时后,理发员就上门服务了。这是江苏省东海县总工会建立劳模智能化服务体系后出现的一幕场景。

据东海县人大常委会副主任、县总工会主席范益春介绍,该县有340名国家、省、市劳模,其中164名是退休老劳模。去年,县总工会将“虚拟服务”引进劳模帮扶服务中来,建立了“1+1”劳模智能化管理服务体系,即:成立劳模救助救济基金会,筹集资金不低于100万元,专项用于对困难劳模实施

本报报道引起当地高度重视,工会劳动环卫部门立即行动

## 福州:城区环卫工高温津贴月内发放到位

“市场化”。全市3272.86万平方米的清扫面积,分别由13家保洁企业“中标”,环卫工人达到6000多名。今年,福州市财政按照每人每月200元标准,连续5个月为五城区环卫工人发放高温津贴。日前,13家保洁企业均表示已发放首月津贴。

为摸清高温津贴的发放情况,工会、劳

本报 (记者王伟)“有事就按‘一键通’,真是太方便了!”近日,骨折在家的江苏省劳模万帮栋想理发了,而自己行动不便,于是他按了县总工会配发的“一键通”,半个小时后,理发员就上门服务了。这是江苏省东海县总工会建立劳模智能化服务体系后出现的一幕场景。

据东海县人大常委会副主任、县总工会主席范益春介绍,该县有340名国家、省、市劳模,其中164名是退休老劳模。去年,县总工会将“虚拟服务”引进劳模帮扶服务中来,建立了“1+1”劳模智能化管理服务体系,即:成立劳模救助救济基金会,筹集资金不低于100万元,专项用于对困难劳模实施

本报报道引起当地高度重视,工会劳动环卫部门立即行动

## 福州:城区环卫工高温津贴月内发放到位

“市场化”。全市3272.86万平方米的清扫面积,分别由13家保洁企业“中标”,环卫工人达到6000多名。今年,福州市财政按照每人每月200元标准,连续5个月为五城区环卫工人发放高温津贴。日前,13家保洁企业均表示已发放首月津贴。

为摸清高温津贴的发放情况,工会、劳



### 安全度夏

7月22日,一名工人在重庆永川一建筑工地上施工。为避免中午高温,该工地午休至下午4点开始施工作业。

连日来,重庆市最高气温飙升,至近40摄氏度,永川区在建筑工地采取错峰施工、发放防暑降温药品、在工地宿舍安装空调等措施,让高温下的建筑工人安全度夏。

新华社记者 李健 摄

### 中国梦·劳动美 寻找“最美移动人”

## 爱心之梦外化于行 服务之梦内化于心

——中国移动广东公司肇庆分公司古塔营业厅员工珍视客户二三事

■本报特约通讯员 李雪亮

本报记者 叶小钟

实习生 罗仪薇

中国移动广东公司肇庆分公司古塔营业厅是肇庆市移动分公司最早建立的营业厅,15年来,约为16万名用户提供专业化的移动通信服务,发展成为当地移动业务种类最全、业务量最大的综合旗舰店,这个仅仅有26位工作人员的营业厅,目前每天平均接待的客户多达600人次。不过,记者日前采访发现,这里没有因为客人多而降低服务水准,更没有因为客户量大产生丝毫傲气而对客户毛毛躁躁,却将始终如一的珍视客户的态度视为珍宝。

### 81岁高龄客户忘记密码后

一位81岁高龄的老人最近就在这里亲历了一段难忘的“珍视之旅”。

这位老人姓陈,2013年1月14日,陈老一大清早便到厅里排队,希望移动的员工帮忙取消手机上不需要的业务。

不过,轮到他的时候,却“卡壳”了,原来,由于年纪大,记忆力不好,老人没能提供密码和相关证件,更不幸的是,手机竟然也没有带来。按照业务规范,前台业务办理时需要提供服务密码和相关证件才可以进行系统操作。

怎么办?

当值的员工小何没有按部就班马上叫“下一个”,而是细细询问老人的相关情况。检查确认后,小何又非常细心地给老人写了个短信指令,让他回家后按指令要求在本机上进行操作,如看到什么不需要的业务,按照短信提示进行相应的操作,就可以取消。陈老拿着指令回去操作,终于顺利取消自己不需要的费钱业务。

看似是不起眼的事,难以办到的事,却也被重视且解决了。“我们都非常珍惜每一次服务客户的机会,无论是第一次来营业厅的客人,或者是我们的常客,我们都希望能带给他或她一次难忘且愉快的回忆。”营业厅的员工这样说。

### 班组会破解“剪个卡也要1个小时”难题

古塔营业厅业务量大,客户业务办理承载量及营业厅人员配置存在不均衡,对客户服务和满意度带来一定的工作压力,如何优化营业厅的人力资源,进一步降低客户等候时间,提升客户服务质量的这一问题困扰着班组长。



肇庆公司古塔营业厅员工合影

时间回到2012年的一天。“客户等候时间长”专题讨论会中……

“召集大家回来一起探讨近期《客户意见本》上反映最多的意见,其中,尾数7901的吴先生说:‘要增加窗口服务,速度慢,充值都要等半天’,‘老用户说速度太慢了,剪个卡也要1个小时’,尾数4325的刘小姐反映‘买个手机还要排这么久的队’……我们古塔厅作为一家开业15年,业务种类最全,日均业务量约5.1万笔的肇庆移动业务综合旗舰店,名气得到社会各界的肯定和认可的同时,也吸引了更多的客户来办理业务,造成了服务力度的下降,客户等候时间长成为了我们面对的难题。请大家一起来谈谈如何缩短客户等候的时间?”古塔班组长严肃说道。

“我们真的是没有休息、喝水、上厕所一直在排队,他们还说我们效率低,唉,真不知怎样做了。”小邓抱怨地说道。

“是啊!是啊!还有一些客户来就是某某集团的,客户经理说让我们走‘绿色通道’,不用排队就可以办理了!然而正在排队的客户就有意见,双方吵起来了!你说我们怎么办?”年纪最小的欣欣说道。

珊珊说:“大家都知道卖手机多量化啦,那我们每个座席都卖手机,那些补卡啊密码重置啊这些业务,老实说我不想做了,都没量化的!”

……

“大家的想法我都知道了,我也知道有难处,但客户的业务不能说你想做的就做,不想做的就不做,我们对待所有的客户都应该公平啊,那大家也想想有什么办法在提高客户的满意度的同时又提高我们的量化?那大家

救济救助;组建劳模帮扶服务智能化平台,为劳模提供日常生活照料和应急救助服务。

据悉,县总工会为所有劳模提供了集移动通信和“一键通”呼叫器为一体的手机,与虚拟网络家政公司合作,共同建立劳模的电子档案、全天候应急呼叫救助数字网络综合服务体系、“一键通”服务平台以及社区网格化的便民服务体系。有了这个服务平台后,一些患疾病或儿女不在身边的退休劳模,再也不用为生活中的琐事和不便烦恼了,此外,县总工会还组织全县劳模免费体检,并将体检结果录入虚拟养老院帮扶服务智能管理系统。

### ■ 新闻特写

## “老戴出书了!”

□本报记者 彭冰

本报通讯员 赵莹

“老戴出书了!中国铁道出版社出版发行的《高速铁路线路维修作业》,听说有38万多字呢!”“真是看不出来啊,初中没毕业的他,居然能写出这么专业的书!”最近,沈阳铁路局长春工务段的“老戴”,成了工友们热议议论的人物。

“老戴”名叫戴成新,是长吉城际线桥车间技术组的一名线路工,40岁出头,貌不惊人,憨憨厚厚,少言寡语。

在线路上摸爬滚打了20多年的老戴,平时好钻研业务,每逢碰到技术难题,他不是查阅资料就是向老师傅请教。他还积极参加各种技术比武,借此机会与技术高手“学招儿”,曾连续3年夺得段线路工技术状元、两年蝉联“路局线路工技术标兵”,被授予“全路技术能手”称号。

老戴不仅是一名出色的线路工,还是段里的兼职教师。在给新入路的职工授课时,他善于把现场经验和理论相结合,听过他讲课的青工都说,戴师傅讲课通俗易懂,看得见摸得着。

2011年,老戴萌生了一个愿望:出版一本由自己编写的书。

老戴所在的长吉城际高铁车间,晚上进行线路作业,为了圆梦,他白天放弃休息,查资料、做笔记。虽然文化底子薄,可老戴虚心、有韧劲,他跟老师傅学技术、跟身边的大学生学上网,家里没条件上网,他就去网吧,还买了个二手电脑……

老戴家庭负担很重,妻子因车祸落下残疾,丧失了工作能力,没有收入,还要照顾身患重病的72岁老母和明年就要高考的儿子。“家庭虽然不富裕,但我一提要买学习资料,妻子都点头,非常支持。”老戴幸福地说。

靠着坚韧不拔的毅力,老戴终于用3年时间完成了近40万字的《高速铁路线路维修作业》,这部书一出版,就被沈阳铁路局确定为职工教育培训教材。“自己多年的工作经验从此可以被更多的人分享,这些年的辛苦,值了!”老戴笑得很开心。

个措施是,打造品牌手机城,设置购机专柜,在过去的2013年,终端销售月均达1100台,较2012年提升77.29%。而综合业务分流,设置低价岗位等,高价值业务量提升17%。

### “四化”历练爱心服务之梦

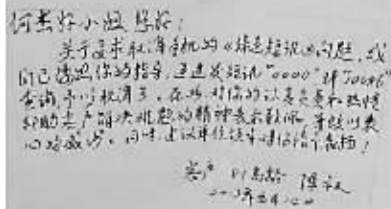
打铁还需自身硬。为客户服务的质量取决于自身的素质。多年来,古塔厅以内化于心、外化于行、固化于制、活化于魂的“四化”精神历练员工——

内化于心:优化服务管理,致力提升客户满意度,将“客户为根,服务为本”理念融入工作的每一个环节,在行风评议考核期间,在全市通信单位中排名第一,起到标杆服务的示范作用。

外化于行:积极履行社会责任,酿造和谐氛围。多年以来,古塔营业厅积极组织参与向灾区捐款、“南粤会亲”、“暖流行动”等主题志愿活动服务社会,向城东社区困难户献爱心;创建“青年就业创业见习基地”,向社会青年提供就业创业实习锻炼的岗位。

固化于制:将文化创建、制度管理相结合,为营业厅赢得广东省优秀QC小组称号。

活化于魂:凝聚力量,促进青年员工素质提升。一批批员工先后走上店面经理和骨干岗位,该厅先后有3人获得中国移动广东公司蔚蓝天使称号。2008年,古塔营业厅综合员黄金华凭借其出色、扎实、稳健的服务水平



81岁高龄客户的感谢信

被作为志愿者输送到北京。2010年,周玲琼以优秀的综合素质,成为百中挑一的“蔚蓝天使”,被输送到广州16届亚运现场服务。

爱心之梦外化于行,服务之梦内化于心。中国移动广东公司肇庆分公司古塔营业厅员工是这样执着地追求,是如此用心地服务。这个肇庆移动分公司最早建立的、发展到为超过16万名用户提供专业化服务的移动通信服务厅,成为当地唯一的A类沟通100营业厅。实至名归,近年来,古塔营业厅相继获得了“全国巾帼文明岗”、“广东省青年文明号”、“广东省青年文明号标兵示范单位”、“志愿服务先进集体”等光荣称号,2013年被评为全国工人先锋号……