

■ 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 (特约记者邢生祥 通讯员东主任)近日,青海省乌兰县总工会开通微信服务平台,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,该县总将工会手机报、微信服务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。

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

本报福州7月22日电 (记者吴铎思 通讯员李润利)本报今日二版以《环卫工:期待扫去心中的尘埃》为题,报道了福州市环卫工人待遇低、工作时间长、防暑降温费落实不到位等问题。文章见报后,引起福州各界的广泛关注,福州市总工会当天便联合劳动、环卫等部门启动联合检查,并就环卫行业防暑降温工作推出一系列新举措,力求用工会组织实实在在的行动,扫去环卫职工心中的“尘埃”。

福州市总工会党组书记、副主席郑湘国今日召集福州五城区13家保洁公司代表,落实环卫行业高温津贴发放情况,并宣布从当天起,福州市工会、劳动、环卫等部门联动,就环卫工人高温补贴发放情况、高温岗位劳动保护措施等启动全面检查,环卫处将查询工资发放清单,劳动部门将进行执法检查,工会组织则将进行突击“暗访”,本着“发现一家,通报一家,查处一家”的原则,确保本月内福州城区环卫工人高温补贴100%发放到位。

据悉,去年8月,福州市五城区43个街(镇)道路和三环路清扫保洁作业全面实现

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:成立劳模救助基金会,筹集资金不低于100万元,专项用于对困难劳模实施救助;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”呼叫器于一体的手

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

网络综合服务系统、“一键通”服务平台以及社区网络化的便民服务圈。有了这个服

务平台后,一些患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”,成了工友们热切议论的人物。

“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,憨厚淳朴、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。

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。为避开中午高温,该工地午休至下午4点开始施工。

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



肇庆公司古塔营业厅员工合影

有什么办法?探讨一下,看看是否能行?”班长说。

有10年营业员经验的阿宝说道:“不如分专席吧!”

“好啊!分开座席的话起码对那些客户经理办集团业务也可处理。”珍珍说到。

班长说:“嗯,阿宝的想法很好,随机性的按号票制,客户按号在前台叫号办理业务,接待——解释——业务办理——确认——送别,就这样,复杂的业务如购机、密码重置、短期优惠办理等业务办理效率低,导致等候的客户对等候时间长产生抱怨,投诉业务办理速度慢,办理咨询低等。同时也因为排队等待的原因,会流失很多有购机意向的客户群,有效地减少业务办理时间,就势在必行了!我们把来办理业务的客户进行分类,再针对最多业务、最敏感的客户设立专席来服务,例如购机专席,集团业务专席、综合业务专席等,从叫号机就把客户分流出来,开展专席分流项目。”

“这样好啊!”大家异口同声地说。

“那会不会出现不公平的现象啊?我要是卖手机,还要不要做其他业务的啊?”小邓担心起来。

班长又说:“放心,我们一定公平安排座席,那我们开展一个名叫专席分流项目,来,我们做一下分工吧!”

“好啊!我们一起加油!”大家齐声说道。

就这样,一个“专席分流项目”慢慢展开了。

很快,以“感应门铃”加快服务响应、以“角色扮演”挖掘客户需求而进行的“专席分流”创新项目,让营业员在不同岗位内更高效率地发展公司当期的指标,有效提升指标的同时提高了客户满意度。例如,该项目的第一

个措施是,打造品牌手机专席,设置购机专席,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,设置低价值岗位等,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。为客户提供服务质量取决于自身的素质。多年来,古塔厅以内化于心、外化于型、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。

外化于型: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

何其乐小短:“手机的‘绿色环保’的桂冠,我自己得您的指导,通过实践得“2012年‘绿色手机’金奖”,不少经销商在商场的欢喜雀跃和热情的购买,大大的激励着我们,我们以后会继续努力,争取更大的成绩。”

何其乐:“感谢公司领导的关心和支持,感谢公司领导的指导,通过实践得“2012年‘绿色手机’金奖”,不少经销商在商场的欢喜雀跃和热情的购买,大大的激励着我们,我们以后会继续努力,争取更大的成绩。”

何其乐:“感谢公司领导的关心和支持,感谢公司领导的指导,通过实践得“2012年‘绿色手机’金奖”,不少经销商在商场的欢喜雀跃和热情的购买,大大的激励着