

广东省总升级改造维权热线，提高服务能力

一条“热线”投诉让维权热线不再“梗阻”

省总同时对职工反映的其他 15 个问题，一一向社会公开反馈整改情况

本报讯（记者叶小钟）日前，广东省总工会相关负责人来到广东广播电视台，针对 5 月 9 日省总首次上线该台《民生热线》节目以来，职工所反映的 16 个问题，通过新闻广播向社会公开反馈整改情况。其中，针对职工反映的 12351 维权热线遭遇“梗阻”问题，省总表示，已对热线进行升级改造，确保其畅通，同时采取切实措施提升热线人员解

答水平。

此前，有职工通过《民生热线》反映，其所所在城市 12351 职工维权热线使用有的移动运营商的手机无法拨打，只能用固定电话或者有的移动运营商的手机。广东省总调查发现，类似情况在全省三分之一的城市都存在。为疏通维权热线，省总请省通信管理局和电信、移动、联通 3 家运营商召开协调会。会上，各

单位承诺将抓紧调试设备，互相开放端口，保

证几家运营商的电话都能拨通维权热线。目前，维权热线无法拨打的问题已经解决，全省各地 12351 热线畅通。

此外，职工还反映，部分维权热线电话工作人

员解答不规范。对此，省总研究决定，对

维权热线电话进行升级改造，并建立维权知

识库，对工作人员进行培训。升级后的维权热

线电话将由专业人员统一接听，为职工提供规范解答和帮助，同时建立交办系统，属于办

理类的投诉建议，将通过交办系统督促办理，

尽快解决职工投诉的问题。目前省总已增加

专项经费预算，将经过公开招投标，升级改造

12351 职工维权热线。

据统计，目前广东工会接收的职工、农民工反映问题的数量中，通过互联网渠道的反

映量占到约 80%，剩下的 20% 来自传统的来信来访来电等方式。

广东省总承诺，将保证包括来访来信来电和互联网在内的所有渠道畅通，使职工随时能找到工会，工会一定会为职工提供优质服务。

通过此次电台节目，省总还对其他 15 个职工反映的问题一一反馈整改情况。比如对工会“住院二次医保”申请手续多、耗时长的投诉问题，省总表示，正在试点将“住院二次医保”与基本医保进行数据对接，同时今年底前将完成理赔预受理系统和电子档案归集管

理系统建设，将最大限度地提高理赔报销效率；对一退休职工希望工会更多给予生活和看病帮助的诉求，省总表示，当地工会已根据该职工实际情况，在原先帮扶的基础上，给予更精准帮扶；对一电车公司职工询问“工伤住院工会可否垫资”问题，省总表示，工会经费不能用于垫付职工工伤住院费用，当地工会已跟进此事，并引导该职工向工会申请困难补助。

武汉市总调研“到职工中去”活动

本报讯（记者邹明强 通讯员胡文辉）6月 15 日，武汉市委常委、市总工会主席李述永到武汉裕大华纺织有限公司，调研工会干部“到职工中去”活动时强调，驻点的工会干部要围绕产业工人队伍建设等主题深入调研，形成成果，同时，把流动的工人学校、职工课堂等好做法坚持下去，离开后也要保持联系，并打造“不走的工作小分队”。

据了解，从 4 月起，武汉市总把机关干部编成 18 个小分队，分 9 批进驻 18 家企业，开展“到职工中去”活动，与职工同吃、同住、同劳动。

日喀则市调查职工队伍状况

本报讯（特约记者张中源）6 月 9 日，西藏日喀则市总工会组织 18 个县（区）工会主席、调查员，举办第八次全市职工队伍状况调查动员部署暨专题培训会议。

会上传达了《日喀则市总工会第八次全市职工队伍状况调查方案》。本次调查中，市总将面向 2500 名职工、236 名工会主席展开调查。

新余高新区推进非公企业建会

本报讯（记者卢翔 通讯员刘志勇）近日，江西省新余高新区总工会召开示范性非公企业工会创建推进会，全区 30 多家非公企业工会负责人参会。

据悉，该区总今年计划组建工会 40 家，打造 10 家以上示范性非公企业工会，通过突出品牌创建和规范标准，不断提高建会质量，同时，该区总还把资源向基层倾斜，健全工会经费对下补助机制，使基层工会“建起来”“转起来”“强起来”。

荆门桥工段防洪用上高科技

本报讯 针对宜万线沿线山高路险、岩溶发育、防洪压力大的实际，荆门桥工段借助无人机航拍巡检，及时发现、处置安全隐患，确保铁路运输安全。

该段借助无人机不受空间和地形限制的优势，利用全息影像拍摄、定点飞行、卫星定位等功能，对管内防洪重点和隐蔽处所进行影像采集，将作业人员不易到达的悬崖峭壁、桥梁底部的地形地貌等图像实时传回地面，并根据影像资料研判安全风险、找准隐患处所，制定科学合理的整治方案及安全控制措施，为旅客出行提供安全保障。（王华）

匠心入皮艺

6 月 19 日，在呼和浩特市玉泉区大盛魁文创园，皮艺师在制作皮雕壁画。

呼和浩特市玉泉区大盛魁文创园有一个蒙古族皮艺手工馆，带头人木仁从内蒙古大学艺术学院毕业后，创办了“牧·匠”皮艺工作室。一块块皮革，通过创意设计和手工雕刻、压花、印花、拼贴、彩绘制作成皮艺作品，为皮革赋予了新的“生命”。丁根厚 摄（新华社发）



法定权益一样不缺 专属呵护方式众多 同煤集团以需求为导向服务女职工

假期、更年期可调岗、每月卫生费 30 元等法定待遇。此外，在每年的职代会上都要签订女职工专项集体合同，对女职工多元化需求给予对应的特别保护。集团要求，凡是建立女职工委的基层单位都要 100% 签订女职工专项集体

合同，合同内容只增不减。每年，职工代表还巡

视检查女职工专项集体合同履行情况。

为了给予女职工身心健康“特殊关爱”，同煤集团积极开展女职工妇女病普查活动，去年共普查 3.5 万名女职工；在基层广设

“妈咪小屋”，为女职工投保特病保险 51562 份；各单位纷纷成立心理咨询室，开展女职工生理、心理健康知识培训，仅集团就开展了 300 余场次。同煤集团工会还利用企业网站开辟栏目，聘请心理咨询师林宏进行线上解答。

为拣矸石女职工配备耳塞和除尘口罩，推

动企业为环卫女职工多次增加工资、组织班、苦、累岗位女职工家属到岗位现场体验妻子或母亲的艰辛，呼吁家庭关怀……同煤 1900 余个工会女职工组织、近千名专兼职女职工干部的精准

服务使女职工倍感关怀。

图们工务段严保劳保用品质量

本报讯（记者彭冰 通讯员许孝光）5 月以来，图们工务段完善相关采购办法，摒弃过去仅凭供应商承诺的做法，通过增加试验验证环节，把住了劳保用品的质量关。

目前，该段为锯轨机手、打磨机手购置了一批防冲击护目镜。在缺乏专用检验仪器的情况下，该段分别买来不同厂家的产品，采用用弹弓发射钢球击打的土办法，当众验证，最后选择镜片完好无损的厂家进货，确保采购质量。

奈曼旗供电公司

打造“4+”培训模式 推进人才队伍建设

强基固本，筑牢安全防线，锐志拓新，狠抓技能提升，培育适应“三集五大”体系的优秀人才，这是国网奈曼旗供电公司冬季大培训工作的真实写照。在 2017 年冬训中，该公司始终以增强创新能力、提高培训质量为目标，以解决问题为导向，以“全员学、全员考”为主线，坚持“干什么、学什么、缺什么、补什么”，贯彻落实教育培训年度计划，深入推进培训工作的制度化、规范化和科学化，着力提升培训质量和培训水平，确保了奈曼电网的人才队伍建设朝着健康持续发展的轨道迈进。

“学如弓弩，才如箭镞”。该公司积极关注青年骨干的培养与成长，针对新参加工作的大学生、复转军人及各专业相关人员，开展“理论大讲堂”活动，建立与一流供电企业相匹配的人才培养机制，创建学习型企业。从全球能源互联网、知名企业工作法、带出高效团队、管理工具应用、影响力塑造、创新思维、有效时间管理、工作汇报艺术、幸福生活与自我完善等方面开展行之有效的“课外”培训，突出交流分享及职业引导，着重培养青年骨干职业化角色定位及认知，责任心与工作细节管理、高绩效导向的执行力，提高青年骨干队伍素质，为储备优秀的后备力量，完善员工队伍的梯队建设，激励青年职工立足岗位建功立业。

结合，充分利用碎片时间，强化组织内隐性知识传承及师徒培训的业绩引导作用，不断提升新员工的操作技能和职业素质。组建由公司领导、各部门正副主任、专责、部分基层供电所负责人及生产一线业务骨干等构成的教练专家队伍，激励优秀人才担任专业教练（兼职培训师），进一步发挥公司内部人力资源在员工培养与开发中的作用。

“学如弓弩，才如箭镞”。该公司积极关注青年骨干的培养与成长，针对新参加工作的大学生、复转军人及各专业相关人员，开展“理论大讲堂”活动，建立与一流供电企业相匹配的人才培养机制，创建学习型企业。从全球能源互联网、知名企业工作法、带出高效团队、管理工具应用、影响力塑造、创新思维、有效时间管理、工作汇报艺术、幸福生活与自我完善等方面开展行之有效的“课外”培训，突出交流分享及职业引导，着重培养青年骨干职业化角色定位及认知，责任心与工作细节管理、高绩效导向的执行力，提高青年骨干队伍素质，为储备优秀的后备力量，完善员工队伍的梯队建设，激励青年职工立足岗位建功立业。

“技能+”立足现场实操 务求实效

闭门造车、向壁虚构、苦思冥想不如“亲临一线”。该公司主动适应改革发展形势的需要和电网发展对各类人才培训的需求，以员工需求为导向，以求实求效为出发点，立足现场培训，增强员工自我学习动力。一改传统“课堂式”培训方式，将教室挪到现场，把单向传授教学模式转化为双向互动模式，变主动为被动，化静态为动态，加强培训直观性、真实性，把培训项目和生产实际相结合，理论知识与操作能力相结合。同时，积极创新，拓宽培训内容，多渠道、多方式、多形式开展培训测评，达到“学、测、评、改”的培训目标，满足员工各阶段成长需求，全面提高实际操作能力。

在传统的灌输或自学的培训方式下，员工学习积极性不高、培训效果差的问题是很普遍的。如电力调度控制运行班就存在这样

的问题，调控运行业务涵盖发电、输电、变电、配电等多专业的知识，多元化的业务需要多方面的知识补充和多年的工作经验积累，并经过上级调度机构上岗资格认证后，才能成为一名合格的调控值班员。为了适应电力设备智能化发展趋势和岗位业务能力需求，该公司创新培训方式，实施互动式教学，以角色扮演、实战训练，不断循环、持续改进的培训模式，达到电力调控值班人员业务实践与理论学习双提升的目的。

“服务+”提升服务质量 履行责任

“真是太好了，这次培训考试真正体现了理论联系实际，对今后工作中解决疑难问题，太有帮助了！”近日，该公司营销专业人员走出营销业务考场热烈地讨论着。以冬季大培训为契机，该公司营销部针对供电服务、营配贯通、业扩及核算管理、电价管理/供用电合同实用化培训、用电信息采集、同期线损管理等方面开展了两期营销业务培训。

在供电服务专项培训中，“沟通技巧和突发事件应变”课题颇受广大学员喜爱。“沟通技巧是告诉大家怎么去做，而不是怎么说。”培训师李金凤从服务客户的角度，告诉大家与客户沟通应该达到什么样的效果才能算是真正的沟通。

培训中，学员积极参与“闭眼撕纸”的小游戏，大家在轻松愉快的氛围中受到启发，明白不能把单向的语言传递当成沟通，只有双向互动的沟通才叫沟通，只是一方说一方听，结果会大相径庭。在与客户交流过程中需要做好解释工作，还需要认真地聆听客户反映的问题，尽量将投诉消除在萌芽状态。

东风吹来满眼春，潮起正是扬帆时。回顾 2016 年的冬季培训工作，强基固本，锐志拓新，圆满完成公司各项培训任务指标。展望新的一年，奈曼旗供电公司将在现有的经验管理基础上再接再厉，创新培训方法，加强培训深度，履责担当，奋发有为，为深化“两个转变”，服务“一强三优”现代公司建设作出新的更大贡献。（张萌萌）

科左中旗供电公司

多项举措保障供电平稳

短时间内为断电的群众恢复送电，将光明和温暖送至千家万户，在此次大风、沙尘暴恶劣天气期间，科左中旗供电公司所辖供电故障区域迅速全部恢复供电，后续该公司又进一步开展了对受大风天气侵袭地区电网线路设备的检查和维护工作。

积极服务协同，公司与项目建设单位、协助设计单位做好农业排灌前期可研，提高建设标准，对农业排灌线路做好统一规划，供电部门同步做好电网规划和供电工程项目申报，安排电网扩容等配套工程，满足农业排灌正常用电。

统筹兼顾、安全稳定

加大覆盖范围，自 2016 年 8 月以来，科左中旗供电公司全力解决农业排灌用电项目接入存在的问题，通过积极与项目建设单位进行对接，协助做好初步设计等项目前期工作，签订安全协议等有效措施，截至 2016 年末，共接入农业排灌配变 370 台/21.44 万千瓦，井灌覆盖耕地面积 270 万亩。因农业排灌用电负荷的持续大量接入，2017 年排灌期间预计限电负荷将达到 10 万千瓦，有效缓解夏浇紧张用电形势。

严格缺陷整改，一方面，配合政府部门做好组织协调工作，要求项目建设单位开展工程中间检查，组织施工单位开展预验收，提前做好缺陷的处理。另一方面，公司通过组织乡镇和嘎查村进行联合验收，签订安全协议等措施，督促施工单位按要求完成工程缺陷处理，确保工程质量合格满足接入要求。在农业排灌期间电力供需紧张的情况下，科左中旗供电公司遵循各级政府主导、统筹兼顾、安全稳定、有保有限、注重预防、节控并举的原则，通过行政措施、经济手段、技术方法，依法控制部分用电需求，采取错峰、避峰、限电等有效措施，有效缓解用电紧张形势，提倡广大农村客户错峰用电，对限电地区鼓励客户夜间浇灌，缓解供电压力。

抓好当前工作，持续加强送变配电供电设施的运维管理，提升电力故障快速抢修服务水平，保证供电可靠性；认真做好供电设施的升级改造，合理调整主变、配电网的运行方式，解决供电瓶颈问题，积极配合旗经化信息局制定有序用电方案，并定期发布电力供需预警，指导广大电力客户合理用电，并加强各基层供电所运行维护及优质服务管理，及时了解农户春耕春灌用电情况，实地掌握农村生产生活用电负荷，受理群众咨询，帮助农户解决用电困难，力求通过多重妙招保证广大农户在灌溉期间都能用上优质电、放心电。（王景银 魏殿欣）



2017 年，科左中旗 35 万亩耕地列入“井灌通电”项目，预计 2017 年末，全旗农业排灌变压器将达到 7260 台/49.26 万千瓦，电井 2.49 万眼，井灌覆盖耕地面积 270 万亩。因农业排灌用电负荷的持续大量接入，2017 年排灌期间预计限电负荷将达到 10 万千瓦，有效缓解夏浇紧张用电形势。

严格缺陷整改，一方面，配合政府部门做好组织协调工作，要求项目建设单位开展工程中间检查，组织施工单位开展预验收，提前做好缺陷的处理。另一方面，公司通过组织乡镇和嘎查村进行联合验收，签订安全协议等措施，督促施工单位按要求完成工程缺陷处理，确保工程质量合格满足接入要求。在农业排灌期间电力供需紧张的情况下，科左中旗供电公司遵循各级政府主导、统筹兼顾、安全稳定、有保有限、注重预防、节控并举的原则，通过行政措施、经济手段、技术方法，依法控制部分用电需求，采取错峰、避峰、限电等有效措施，有效缓解用电紧张形势，提倡广大农村客户错峰用电，对限电地区鼓励客户夜间浇灌，缓解供电压力。



奈曼旗供电公司 2017 年春节保供电电网反事故演习