



## 志愿服务暖人心

连日来,一场场寒流让家住华瑞小区想要储存过冬蔬菜的老人措手不及。为了能够力所能及地帮助辖区老人,胜东社区瑞康物业公司“红伞”青年志愿服务队在积极做好上门询问登记工作后,利用工作之余骑上三轮车为老人购买所需蔬菜,并送至老人家中。据了解,自2015年11月底以来,“红伞”青年志愿服务队已帮助30余名老人,购置蔬菜2000余斤。

本报记者 邵芳 通讯员 胡瑛 摄影报道

## 健全考核机制、从严推进精细管理

# 胜北热力“八项指标”念好效益经

本报记者 邵芳 通讯员 李飞 郭进伟 付红娟

## 不断优化考核标准 明确挖潜增效方向

2015年,随着国际油价断崖式下跌,一场保效创效攻坚战在油田范围内打响。为了在极寒期有效助力油田更有质量、更有效益发展,胜北热力大队制定单位面积水耗等“八项指标”,从严考核生产运行节点,让精细管理成为生产运行的“硬杠杠”。据了解,为确保从严考核出效益,胜北热力通过与各基层单位签署“供暖目标责任书”等措施,不断加大奖惩力度,从而在基层营造“对标、追标、创标”的良好氛围,让精细管理成为员工行为习惯。

自2015年供暖季以来,胜北热力大队生产数据统计员耿玉敏就明显意识到工作的变化。如今,她每天要统计来自基层队的各项生产运行数值,然后根据据此换算出周平均考核指标,并且与“八项指标”对照分析。

“仅‘八项指标’的统计工作,每周至少要完成28个报表,其中更新大小小数据共计700余个。”耿玉敏说,“八项指标”已经成为每周生产例会上上的重头戏,各基层单位的名次顺序就反映出基层一周的运行情况,同时为措施改进提供了指导方向。

“供暖运行期抓什么、怎么抓、如何评价效果”是“八项指标”最初要解决的问题。据胜北热力大队大队长张吉福介绍,2013年之前的生产例会上,因为没有具体数据作为支撑,很难详细判断出各基层队优劣程度,这给管理工作带来困扰,也无法形成对标、追标的良性竞争。为了扭转传统粗放的管理模式,2013年供暖季“八项指标”竞赛的想法首次提出。

“人为放水和管网漏失是造成失水的重要因素,这给供热单位造成了不少成本损失。”张吉福算了这样一笔账,普通水通过加温和软化才能进入供暖管网,供暖管网流失一方水的价格相当于市面水价的3到4倍,因此严重影响成本的单位面积水耗成为“八项指标”的重点内容。

据了解,针对不同的供暖方式,胜北热力大队将影响成本的因素逐项剖析,最终明确了单位面积水耗、水质合格率、供暖线负荷率、服务优质率、暖费收缴率、和谐稳定优良率、单位面积热耗、单位面积水耗八项内容的达标指标,并以此成为促进精细管理的“硬杠杠”。

2015年供暖季伊始,针对油田面临的严峻形式,胜北热力进一步精细考核办法,将“八项指标”的考核力度由月考核调整为周考核,并重新修订了“2015-2016年供暖目标责任书”,任务传递到每一名热力职工手中。这份责任书中不仅包含着由热电联供中心标准和基层队历年运行情况确定的“八项指标”达标值,还包含不达标的详细处罚办法。

## 严考核破解生产难题

## 取暖费收缴率超过99%

2015年12月7日,在胜北热力大队生产例会上,“八项指标”数据通报显示取暖费收缴率尚不足95%,远远低于99%的预期目标。据了解,造成取暖费收缴率低的原因,系部分片区入住率低,房屋出租或长期不在家等因素影响造成。然而供暖初期,基层热力队面临着严峻的抢修任务,很难兼顾收费事宜。经讨论,胜北热力大队立即调整收费策略,让全体机关人员参与到收费过程中,每人领取10个未缴费户,20多天后99%以上的预期目标成功实现。

“八项指标”不仅为供暖工作提供了方向,同时还涌现出一批管理优秀的基层队,成为对标、追标的标杆。通过指标分析,胜北锦霞热力队失水指标不仅常年低于热电联供中心标准,更在近一个月内创造了单位水耗低于3立方米的新记录。队长赵松伟在生产例会上称,基层的经验在于管理精细严格,既定指标低于平均指标,在于“冬病夏治”和加强宣传力度。赵松伟称,影响失水的重要因素是人为放水,引发人为放水的原因在于供暖温度不理想。

2015年夏季检修时,锦霞热力队针对锦霞南区管网布局不合理的问题,进行了管网改造,如今锦霞南区供暖温度有了明显提升,失水量也大幅下降。夏检工作找病根,查病因,提前对症下药,供暖质量提升了,失水明显降低了。于是,再创新标的锦霞热力队成为其他热力队的对标标准。

据了解,今冬供暖季相比以往较为寒冷,然而今年室内供暖达标温度较去年提升1摄氏度。按照正常的情况,气温越低,供暖温度越高势必造成燃料消耗越多,然而在精细管理下,胜北景安热力队今年同期燃煤量与去年基本保持持平。指导员王岐军在生产例会上称,他们的经验在于多节点、多阶段、精确调整运行负荷,此举也使得景安队能耗逐年降低,促进了降本增效。

近期,胜北热力大队再次调整工作方法,根据八项指标考核结果,将生产例会下移至管理优秀的基层队,其他基层管理人员通过现场学习管理经验与方法,树立标准,形成“对标、追标、创标”的良好气氛,从而推动精细管理落实,促进八项指标提升。日前,生产例会下基层活动刚刚在锦霞热力队结束,并带动其他热力队在管理方面有了改进和提升。

## 细微之处彰显物业服务水平

### 仙河物业一公司积极营造和谐家园

本报1月12日讯(记者 邵芳 通讯员 邱敏敏 韩晓红) 步入2016年,仙河社区物业一公司蓬莱花苑项目部也迎来了新年新气象,他们创新工作思路与工作方法,提出了“户与户洁,心与心近”的目标。从目前难度较大的保洁工作入手,多措并举促小区焕然一新,同时不断强化精细管理,用心服务,贴心为民,拉近与居民距离,营造出和谐、温馨的家园气氛。

为了迎接新年的到来,仙河社区物业一公司蓬莱花苑项目部员工从保洁工作入手于对小区街道、地面、死角进行了全方位清理。在大扫除过程中,陆续有居民反映车库门难清理问题,为了力所能及解决居民疑难,元旦前后项目部全体员工利用5天时间彻底清洗了全部在用车库门242个,此举不仅获得了辖区居民交口称赞,同时也体现了新年伊始“户与户洁”的工作思路。

据悉,蓬莱花苑一期投产于2013年7月,占地3.1万平米,目前入住242户。2015年底蓬莱花苑二期已进入装修阶段,三期正在全面建设中,因此小区内常有施工车辆进出,保洁任务十分艰巨。于是2016年,蓬莱花苑项目部确定了从保洁工作入手,逐步推动精细化管理的工作方法。

“窗明几净、目视化无积尘”仅是保洁的第一步,如何在物业人员紧缺的情况下完善管理模式成为探索的重点。因此项目部沿用了前期提出的“区块化管理”模式,全员平分管理服务总面积,每人平均负责3000余平米范围内的“四保”工作,做到权责明确、落实到人。与以往不同的是,2015年年底以来,项目部变“抽查”考核为“互查”考核。员工两两结对,通过不定期突袭检查的方式,随时发现问题,记录在员工巡查记录本上,及时督促改正。互查考核办法加强了员工的管理意识,促进了四保工作的效果。

“心与心近”则是项目组提出的另一目标。为此,项目部强调微笑服务,要求每一名干部员工都加强与居民之间的沟通联系,主动与小区民居打招呼,居民认知率达到了90%以上。如今,每个楼道内都设置了公告栏,将物业政策、安全常识等服务信息及时传达,2015年年底物业员工还在公告栏下方新增了居民意见簿,了解居民提供的合理意见,及时改正不足。

“户与户洁,心与心近”自提出以来,以保洁工作为着力点,改善小区居民生活环境,通过拓宽与居民沟通渠道,使得民意及时传达,为提供优质物业服务奠定了基础。