

# “双线三制”优化共产党员服务队管理

赵一村 李丰伟 虞茗迪

(国网温州市洞头区供电公司 浙江温州 325700)

**摘要:**电力企业作为党员人数众多的国有企业,如何加强党组织管理,优化党员队伍,充分发挥党员的先锋模范作用,成了一个重大课题。许多电力公司不得不结合自身实际情况,努力拓宽思路,丰富党组织的工作形式和内容,纷纷建立共产党员服务队,将党组织建设与践行“为人民服务”的宗旨结合起来。而共产党员服务队,作为基层一线的服务军,如何发挥其战斗堡垒作用,又是一个需要不断思考和创新的课题。洞头公司通过长年的思考摸索和实践经验,建立起一套系统有效的“双线三制”的管理机制,并通过此机制来优化洞头公司海霞党员服务队的管理形式和工作内容。

## 一、洞头公司简介

洞头公司成立于1982年,2012年上划为浙江省公司直供直管,2013年公司管理模式由子公司改为分公司,下设7个职能部室、2个业务支撑机构、3个供电所和1个供电服务站。担负着全区4街道1镇1乡共103.95平方公里的供用电管理任务,共有营业户数5.54万户。公司资产总额2.34亿元,现有全民所有制职工143人。曾先后荣获全国文明单位,全国工人先锋号,国家电网“综合管理标杆单位”、“优质服务标杆单位”、“电网先锋党支部”,浙江省“五一劳动奖状”、“供电先进单位”等称号。

## 二、具体问题描述

自国家电网公司推行“五统一”企业文化以来,各大电力公司积极响应号召。作为企业文化建设基石之一的共产党员服务队,既是加强基层党组织建设的载体和途径,又是推动统一的企业文化落地的重要支撑。

在共产党员服务队的建设和管理过程中,或多或少会存在一些问题,譬如服务项目和流程不够清晰明确;服务形式和活动内容单一枯燥;服务长效机制建设不够完善;先进人物评选和典型事迹提炼宣传工作不到位,不能有效发挥党员的先锋模范作用;品牌塑造意识不强,不能有效提升企业形象等等<sup>[1]</sup>。成立于2007年6月的洞头海霞共产党员服务队是一支全部由女性党团员组成的服务队,提炼出了以“双线三制”形式拓展服务内容,优化服务管理,取得了一定的成效。

## 三、主要思路和做法

### (一)“双线三制”内涵释义

“双线”:是指党员服务队按照“业务类”和“非业务类”两条线开展服务工作。其中,“业务类”的重点是强化优质服务意识和内容、完成急难险重任务和工作;“非业务类”是根据用电客户的实际需求延伸拓展服务项目,在履行社会责任的同时,彰显国网品牌,提升企业形象<sup>[2]</sup>。“三制”:是指服务积分制、运行台账制和回访问效制。服务积分制是将服务队以及每位成员的服务情况进行积分统计,然后将服务积分作为评先评优、党员民主评议的重要依据。运行台账制是指对党员服务队的服务过程和管理情况进行动态跟踪,并分门别类,记录成册,以便

自查自纠,回顾总结。回访问效制是对所服务的对象和服务事项进行事后调查访问,观察服务效果,统计群众满意率,为更好地提供优质服务奠定基础。

### (二)“双线三制”具体做法

#### 1、以六大服务内容落实“双线”

##### 1.1 落实业务类服务项目

(1)用电业务受理服务。受理电力客户新装或增加用电量、变更用电、业务咨询与查询、交纳电费、报修、投诉等业务。

(2)电力社区共建服务。联合居委会、村委会和小区物业等,组织开展便民和优质服务活动。为社区居民客户提供电力法律法规咨询、用电报装流程介绍和实时电费查询等服务,定期检查维护居民小区的公变台区配电设施,对产权属客户的配电设施提供技术咨询服务。

(3)客户优化用电服务。结合企业、居民的用电特性,组织进行用电分析诊断,提供用电优化方案和节能降耗宣传。

##### 1.2 拓宽非业务类服务

(1)街道广场和“走进”服务。组织开展以“用电宣传进街头、共建活动进社区、便民服务进渔村、安全教育进家庭、用电知识进学校、真情服务进企业”为内容的“六走进”活动<sup>[3]</sup>。

(2)“海上营业厅”服务。现场为渔民办理用电服务,销售电费充值卡,宣传最新用电政策及电缆的保护范围等。每月上大瞿、南策两个孤岛开展安全用电知识宣传和业务办理,并为岛上特殊服务对象、弱势群体等义务维修内线故障。

(3)“五心”爱心服务。开展以“暖心、爱心、用心、省心、贴心”为内容的“五心”服务,真诚地向孤寡老人、残疾人、特困户、敬老院等特殊群体提供义务性质的供用电服务和送温暖服务,并参加扶贫帮困、希望工程、文明创建等志愿服务和公益活动。

#### 2、以六大服务形式夯实“三制”基础

##### 2.1 “军事化管理”强根基

为充分发挥营业窗口在优质服务中的作用,强化营业窗口的精细化管理,服务队全面推行准军事化管理和营销标准化礼仪服务。成立“欧婵娟营业窗口服务示范工作室”,推出“亲情

服务五项承诺”，以诚待人，用心服务，以实际行动践行国家电网“你用电、我用心”的服务理念<sup>[4]</sup>。

### 2.2 “电工小分队”解难题

作为温州电力志愿服务的一张金名片，服务队巾帼不让须眉，她们结合本职工作，成立“电工小分队”，不定期开展技能培训，聘请业务熟练的老师傅传授专业知识，以解决活动过程中遇到的诸如电灯不亮、内线故障维修等难题<sup>[5]</sup>。

### 2.3 “传帮带形式”共进步

为充分发挥党员的先锋模范作用，为新进员工、青年员工树立良好的榜样，服务队通过签订党员“一带三”结对共进责任书，履行师带徒、老带新的承诺。开展党员身边无违章、无违纪、无投诉的“三无”竞赛活动，通过自评和他评的形式，了解自身的不足，继续保持好的优点。

### 2.4 “十大规范”优服务

通过制定以服务队统一着装、队旗安放位置、上门服务用语、精神状态、活动流程、媒介宣传、信息存档、典型经验和主要成效提炼等为内容的十大服务规范不断规范化服务队的建设。

### 2.5 “六大承诺”践职责

服务队制定六大服务承诺：(一)牢记宗旨，增强党性。(二)改进作风，提升能力。(三)优质高效，取信于民。(四)履行责任，奉献社会。(五)服务文明，行为规范。(六)攻坚克难，奉献社会。要求队员们切实履行“为民服务”的宗旨，努力打造一批党性坚强、纪律严明、作风过硬、技术精湛、服务优质的服务队。

### 2.6 团队培育提素质

做好服务队每一位成员的素质培育，是提升优质服务、保证服务质量的前提，也是更好实现“双线三制”管理模式的基础<sup>[6]</sup>。因此服务队通过向优秀的供电公司参观学习，引进先进经验，努力打造女职工特色队伍，实现工作新跨越。同时，开展趣味体育、拓展训练、知识培训、心灵建设、环保主题活动等，不断加强服务队内形外质建设。

## 四、效果和经验

### 1、直观数据显成绩

服务队始终坚持“光明与责任”双轨并行，立志于为地方人民和经济贡献自己的一份力量。成立至今，服务队开展各类活动 1217 次，为五保户、低保户、孤寡老人、留守儿童等弱势群体免费维修家庭线路，捐助物资，送上关怀。其中，“海霞电力扶贫帮困基金”内部捐款累计达 71564 元，真实具体地诠释了“海霞电力情，情系千万家”的服务理念。此外，在国内各大新闻媒体上发表相关报道 3000 余次，赢得了优良口碑。

### 2、荣誉奖项证实力

依循“双线三制”的管理模式，党员服务队努力打造成特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献的“三特”素质队伍。先

后获得了中华总工会“工人先锋号”、全国“女职工建功立业标兵岗”、国家电网公司“电网先锋党支部标兵”、“工人先锋号”、省公司“金牌共产党员服务队”等众多荣誉奖项。同时，以服务队优秀典型事迹为原型拍摄的微电影《守望大瞿岛》，荣获“中电传媒杯”全国电力行业优秀电视片三等奖、浙江省诚信微电影征集活动一等奖、浙江省电力公司“青春光明杯”微电影大赛银奖等荣誉，获得了社会的高度关注和好评。

### 3、攻坚克难赢满意

海霞党员服务队始终心系群众，坚持“你用电，我用心”，竭尽全力为群众解决实际困难，保证服务质量坚实可靠。近年来，服务队本着“双线三制”的创新管理形式，不断推进城乡电网故障“主动抢修”服务，开展系列志愿服务活动，参加文明创建、扶贫帮困、公益活动，并根据不同用户的不同需求提供差异化服务，形成个性化服务、亲情服务、阳光服务和增值服务四大服务类别，以“始于用户需求，终于用户满意”为目标，实现了群众满意率 100%。

总而言之，共产党员服务队是加强基层党组织建设的载体，是党密切联系群众、企业服务群众的桥梁。洞头公司拓宽思维，通过“双线三制”管理模式，进一步丰富措施形式和活动内容，在电力建设和宣传工作上，在党员示范、优化服务、品牌塑造、提高企业形象等方面，发挥着显而易见的作用。同时，通过完善“双线三制”机制，优化了海霞共产党员服务队的管理，使之成为公司优质服务的一张金名片。

### 参考文献：

- [1]梁妍.新形势下国有企业共产党员服务队建设路径[J]. 办公室业务,2021(12):28-29.
- [2]林立锋.提高共产党员服务队服务效能的有效途径[J]. 中外企业家,2016(36):238-239.
- [3]靳莹.基于“三强三化三维”模式的“民族一家亲”特色共产党员服务队建设与实践[J]. 现代企业文化,2023(2):109-111.
- [4]王庭芳.共产党员服务队建设在基层供电所的研究[J]. 东方企业文化,2015(21):316.
- [5]张卫兵.“三到位、五模式、四成效”打造特色共产党员服务队[J]. 农电管理,2022(12):56-57.
- [6]吕文杰.共产党员服务队运行管理机制的探索与实践[J]. 赤子,2017(31):14.

作者简介：赵一村，1991，男，汉族，江苏镇江人，本科，中级政工师，主要研究方向：党建、精神文明、企业文化、纪检监察、工会和离退休等。

李丰伟，1981，男，汉族，浙江温州人，本科，高级政工师，主要研究方向：党建、精神文明、企业文化、纪检监察、工会和离退休等

虞茗迪（1998-），女，汉族，浙江温州人，本科，主要研究方向：电气工程及其自动化。