

新形势下电力企业群众工作的创新路径

张锦林 国网湖北省电力有限公司鄂州供电公司鄂州电力集团有限公司 湖北鄂州 436000

摘要：群众工作对电力企业的发展至关重要。它不仅能增强员工凝聚力，还能提高服务质量，从而促进企业的和谐发展。本文围绕新形势下电力企业群众工作的创新路径展开研究，阐述了电力企业群众工作的理论基础，接着分析了当前电力企业群众工作存在的问题，提出了创新策略，以供业内人士参考。

关键词：电力企业；群众工作；创新路径

Innovative Path of Mass Work in Electric Power Enterprises under the New Situation

Jinlin Zhang, State Grid Hubei Electric Power Co., Ltd. Ezhou Power Supply Company Ezhou Electric Power Group Co., Ltd., Ezhou, Hubei, 436000

Abstract: Mass work is crucial for the development of power enterprises. It can not only enhance employee cohesion, but also improve service quality, thereby promoting the harmonious development of the enterprise. This article focuses on the innovative path of mass work in power enterprises under the new situation, elaborates on the theoretical basis of mass work in power enterprises, analyzes the problems existing in current mass work in power enterprises, and proposes innovative strategies for reference by industry insiders.

Keywords: power companies; Mass work; Innovation path

1 群众工作重要性

1.1 增强员工凝聚力

员工对企业的认同与归属感可通过多元化的群众工作策略得以增强。一方面，群众工作的有效性体现在对员工福利的保障与增进上，包括为员工提供具有竞争力的薪酬福利体系、健全的保险保障以及丰富的培训与发展机遇。例如，国网福建电力通过提供具有市场优势的薪酬福利，有效提升了员工的归属感与职业稳定性。另一方面，通过策划并执行培训项目、团队建设活动等，能够增进团队内部的凝聚力与协作精神。电力企业所开展的安全教育培训，如安全知识讲座、安全实操演练等，使员工能够全面认知并掌握岗位相关的安全风险与应对策略，进而提升其安全意识与专业技能，强化了员工对企业的认同。

1.2 提升服务质量

群众工作在优化服务流程与增强客户满意度方面扮演着至关重要的角色。电力企业中的群众工作尤为注重服务导向，将满足客户需求视为核心任务。借助高效的群众工作机制，企业能够系统性地收集并分析客户的意见与建议，迅速响应客户反馈，并持续跟踪反馈的落实情况。例如，某供电公司围绕“营商环境优化与服务质效提升”的核心目标，创新性地实施

了“便民、降本、提速”系列举措，提升了人民群众的电力服务获得感。通过建立“微信群+网格化管理”的服务模式，企业为客户提供了更为便捷、高效的服务通道，从而有效提升了服务质量和客户满意度。

2 当前电力企业群众工作存在的问题

2.1 认识不足问题

在部分电力企业内，对职工需求的关注度不足。职工作为企业的核心构成，其需求涉及工作环境、职业发展路径以及福利待遇等多个维度。然而，一些企业在实际运营中，过度聚焦于生产任务与经济收益，而未能充分重视职工的合理需求。例如，有的企业面临艰苦的工作环境，却未采取有效举措予以改善；在职业发展层面，缺乏清晰的晋升通道与充分的培训机遇，导致职工职业前景不明朗。职工需求的忽视，直接对企业的服务能力产生了负面影响。当职工在工作中未能获得必要的关注与支持时，易产生消极情绪，进而削弱其工作积极性与主动性。以供电服务为例，职工的服务态度与专业能力在很大程度上受制于其对企业的认同程度与满意度。若职工的个人需求未得到满足，其难以全心全意地投入到客户服务工作中，从而致使服务质量下滑。据相关数据统计显示，在一些忽视职工需求的电力企业中，客户投诉率明显高于其

他企业，同时服务满意度也相对较低。

领导责任意识的薄弱，是部分电力企业群众工作认识不足的又一重要体现。在电力企业中，领导的责任意识对于企业的凝聚力具有至关重要的作用。然而，一些领导在实际工作中，对群众工作缺乏充分重视，未能切实履行自身职责。领导责任意识的薄弱，首先会导致企业内部管理陷入混乱。在群众工作领域，缺乏明确的目标规划与工作执行力度，使得各项工作难以有效推进。例如，一些企业在组织群众活动时，因领导的不重视，活动组织松散，职工参与度低下，难以达成预期成效。此外，领导责任意识的薄弱还会削弱企业的凝聚力。职工在工作中渴望得到领导的关怀与支持，当领导对群众工作敷衍塞责时，职工易产生被忽视感，进而对企业滋生不满情绪。长此以往，企业内部的凝聚力将逐渐削弱，职工间的合作与协作将受到不利影响。

2.2 沟通机制不完善问题

领导若无法精准捕捉职工需求，将对管理策略的制定与执行产生深远影响。在电力企业范畴内，职工需求呈现多元化特征，涵盖工作环境优化、职业晋升机遇、薪酬福利提升等多个方面。若沟通体系不健全，领导将难以洞悉职工的真实诉求，进而致使管理策略缺乏必要的针对性与实效性。以电力企业绩效考核策略的制定为例，若未充分吸纳职工的意见与建议，可能导致策略设计不合理，难以有效激发职工的工作热情。同样，在岗位调整与晋升环节，领导若对职工的职业发展需求缺乏深入了解，则可能出现人才配置不当或误用的情况，进而削弱员工在岗位上的效能，影响企业的整体绩效。沟通机制的缺陷还可能使员工感到被边缘化，降低其工作积极性。当沟通渠道不畅时，

员工的意见与建议难以及时反馈至领导层，问题得不到及时解决，使员工产生被忽视感，进一步削弱其工作动力。一方面，员工在工作中遭遇的各类问题与挑战，若无法经由有效的沟通途径向领导反映，则可能被迫自行解决或选择忽视，这不仅会降低工作效率，还可能对工作质量构成威胁。例如，在电力施工环节，若员工发现安全隐患却未能及时上报，可能引发安全事故，造成严重后果。另一方面，沟通的缺失使员工对企业的战略方向与目标缺乏清晰认知，削弱其归属感与使命感。员工不明确自身工作在企业整体发展中的作用，难以全身心投入工作，影响企业的整体效能。

2.3 服务意识淡薄问题

服务意识在电力企业群众工作中占据核心地位，然而，当前部分电力企业存在服务意识淡薄的现象，严重制约了企业的发展。服务意识的缺失会明显降低员工的凝聚力与向心力。在电力企业中，良好的服务意识不仅应体现在对外部客户的服务上，也应体现在对内部员工的关怀上。当企业对员工的服务意识不足时，员工会感到被轻视，工作积极性与主动性受挫。例如，一些电力企业在日常管理中，仅关注任务的分配与完成情况，而忽视员工在工作过程中的需求与困难，使员工在遭遇问题时得不到及时有效的帮助与支持，产生孤立感。长此以往，员工对企业的认同与归属感将逐渐减弱，凝聚力与向心力随之下降。服务意识淡薄对我国电力行业的健康发展产生不利影响。在市场经济环境下，电力行业的竞争愈发激烈，服务质量成为企业赢得市场份额的关键因素。若电力企业的服务意识不足，不仅会影响自身发展，还会损害整个行业的形象与声誉。一方面，服务意识的淡薄会导致客户满意度下滑。在电力供应过程中，客户对服务的

表 1 电力企业群众工作堵点原因分析

问题表现	问题原因
群众诉求响应不及时	信息传达渠道不畅、工作流程繁琐、人员责任不明确
员工对群众工作积极性不高	激励机制不完善、对群众工作重要性认识不足、工作负担重
群众对政策理解存在偏差	宣传解释不到位、沟通方式单一、政策本身复杂
工作开展缺乏群众参与	动员机制欠缺、沟通反馈平台缺乏、前期调研不足

及时性、可靠性及专业性有着较高要求。若企业未能以客户为中心,提供优质服务,客户将选择其他供应商。例如,当客户遭遇停电等问题时,若企业的响应速度慢、问题解决能力不足,将引发客户不满,甚至可能导致客户投诉。据统计,因服务质量问题引发的客户投诉在电力行业投诉中占比较大。另一方面,服务意识的淡薄会阻碍行业的创新与发展。随着客户需求的不断变化,电力行业需要不断创新服务,以满足市场需求。若企业服务意识不足,则缺乏创新的动力与压力,难以推出符合市场需求的新产品与服务,导致行业发展滞后,无法适应经济社会的发展要求。

3 电力企业群众工作创新策略

3.1 树立科学理念

科学的群众工作理念对电力企业的发展具有举足轻重的地位。面对新形势下的诸多挑战,电力企业唯有秉持科学的理念,方能有效应对,推动企业前行。在电力企业内部,职工构成了企业的核心力量,其意见与建议企业发展具有不可估量的价值。当职工的意见得到领导的尊重时,会增强其对企业的认同与归属感。此外,尊重职工意见还能推动企业的民主化管理进程。职工的意见若被充分重视与考量,将提升其参与企业管理与决策的积极性,为企业发展贡献智慧与力量。同时,民主化管理能强化职工的责任感与使命感,进而提升工作效率与质量。电力企业中,职工群众是推动企业发展的主体力量,其创造力与积极性是企业发展的不竭动力。领导层若能深刻认识到群众力量的重要性,将更加重视发挥职工群众的作用,激发其创造力与积极性。例如,在技术创新领域,职工群众的智慧与创造力发挥着至关重要的作用。通过组织职工创新竞赛、构建创新激励机制等手段,能够有效激发职工的创新热情,推动企业技术进步。同时,在生产经营过程中,职工群众的积极参与与辛勤付出,是企业实现发展目标的重要保障。深刻感知群众力量还能促进企业文化建设。领导层若能认识到群众力量的伟大,将更加注重企业文化的培育,营造积极向上的企业氛围。通过举办形式多样的文化活动、强化职

工间的交流与合作,能够增强职工的凝聚力与向心力,提升企业的文化软实力。

3.2 沟通机制的优化

优化沟通机制是电力企业做好群众工作的核心环节。高效的沟通机制能够提升群众工作效率,增强企业的凝聚力与向心力,推动企业可持续发展。在电力企业中,营造积极的沟通氛围能够促进信息的快速流通,提高工作效率。当员工间、员工与领导间能够自由交流、分享信息时,将有效避免信息不对称问题,提升企业内部信息传递的流畅性。例如,在项目推进过程中,各部门间的及时沟通能够确保资源的有效协调,保障项目按时完成。良好的员工间沟通关系能够促进相互理解与支持,共同完成任务。如在电力抢修工作中,不同岗位员工的紧密配合与及时沟通,是高效完成抢修任务的关键。为营造积极的沟通氛围,电力企业可采取多项措施。领导层应率先垂范,积极与员工沟通交流,倾听意见与建议,营造开放、平等的沟通环境。企业可组织多样化的沟通活动,如团队建设、座谈会等,促进员工间的交流与合作。此外,建立有效的沟通渠道,如内部沟通平台、意见反馈系统等,便于员工随时沟通。在电力企业中,员工反馈是企业持续改进工作的重要依据。企业若能及时处理员

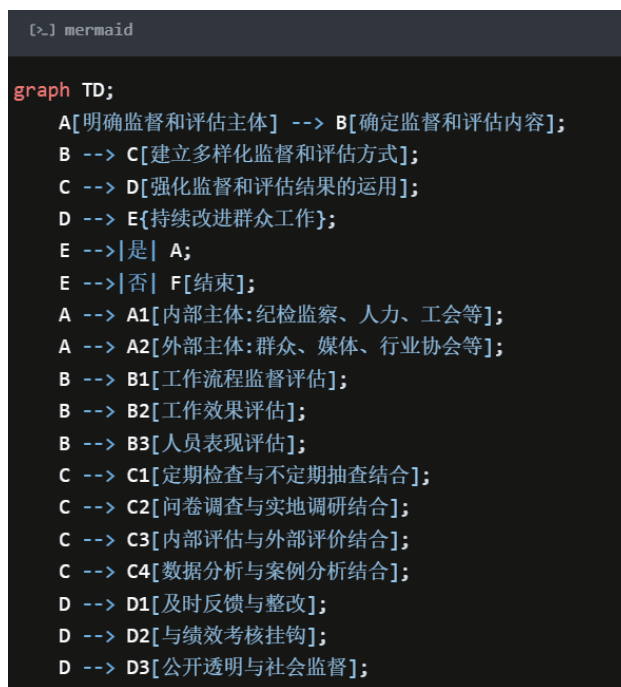


图1 电力企业群众工作考核信息化技术路线图

工反馈,并跟踪处理情况,将增强员工的归属感与认同感。及时处理反馈有助于企业发现问题并采取改进措施。例如,针对员工提出的工作流程不合理问题,企业可组织相关部门分析并优化流程,提升工作效率。针对员工的培训需求,企业可制定个性化培训计划,提升员工的专业技能与综合素质。

3.3 提升员工福利

员工福利构成了电力企业群众工作的关键要素,对于强化员工归属感及提升企业凝聚力具有明显意义。在电力行业中,薪酬体系的构建需综合考量员工的岗位特性、工作成效以及专业技能,确保员工贡献与所获回报相称。例如,有关电力企业薪酬福利管理的激励策略研究表明,健全的薪酬福利管理与激励机制有助于吸引并保留高素质人才。合理的薪酬福利不仅能满足员工的物质需求,还能使员工感受到企业的重视与认可。此外,构建多层次的员工福利保障体系,可进一步升级员工的福利待遇。如关于电力企业多层次员工福利保障的探讨所述,针对薪酬福利保障体系,可通过创新奖励机制,有效融合绩效、岗位等薪酬要素,激发员工的工作积极性,完善竞争性薪酬制度;针对基本福利保障体系,需加大对医疗、住房等领域的补贴与投入力度;而在弹性福利方面,则需积极引入商业保险,确保福利保障体系日益完善。

在电力行业中,员工常面临高强度的工作压力与复杂的工作环境,身心健康问题逐渐凸显。企业关注员工身心健康,既是对员工的深切关怀,也是履行社会责任的体现。一方面,企业可通过定期组织体检活动,及时掌握员工的健康状况,为员工提供必要的医疗与健康服务。例如,部分电力企业为员工提供全面的体检服务,涵盖常规体检、职业病筛查等项目,以保障员工的身体健康。同时,企业可邀请专业健康顾问为员工提供健康咨询与指导,助力员工培养健康的生活方式。另一方面,企业可开展多样化的文体活动,以缓解员工的工作压力,促进心理健康。如组织篮球赛、羽毛球赛、户外拓展等活动,增强员工体质,培养团队合作精神。此外,企业还可设立心理咨询室,

为员工提供心理咨询服务,协助员工应对工作与生活中的心理困扰。关注员工身心健康不仅能提升工作效率与工作质量,还能增强企业的社会形象与声誉。当员工感受到企业的关怀时,将更积极地投入工作,为企业发展贡献力量。同时,企业关注员工身心健康也将赢得社会的广泛认可与好评,进而提升企业的社会形象与竞争力。

4 结束语

总之,未来电力企业群众工作的研究需要不断创新和深化,进一步提升群众工作质量,增强群众满意度,保障企业与群众的和谐共生关系。今后,要持续关注机制运行情况,不断优化完善,让其真正成为发现问题、解决问题、提升群众工作水平的有力工具,使电力企业在良好的群众基础上蓬勃发展,为社会提供更优质、稳定的电力服务。

参考文献

- [1] 牛俊荣. 电力企业群众工作现状与优化措施[J]. 办公室业务, 2023(22):73-75.
- [2] 乔丽萍. 电力企业政工干部做好群众工作的策略[J]. 现代企业文化, 2023(20):61-64.
- [3] 张超. 电力企业政工践行群众路线的几点思考[J]. 现代企业文化, 2023(17):69-72.

作者简介:张锦林(1982-),女,湖北黄冈人,本科,政工师。研究方向:群众工作。