

中央企业创先争优活动领导小组文件

央企创先组发〔2011〕13号

关于印发王勇同志在中央企业深入开展“为民服务 创先争优”活动视频会议上的讲话的通知

各中央企业创先争优活动领导小组：

现将国资委主任、党委书记、中央企业创先争优活动领导小组组长王勇同志在中央企业深入开展“为民服务创先争优”活动视频会议上的讲话印发给你们，请认真学习领会，结合实际抓好贯彻落实。

中央企业创先争优活动领导小组

2011年8月30日

在中央企业深入开展“为民服务创先争优” 活动视频会议上的讲话

王 勇

(2011年8月26日)

同志们：

今天，我们在这里召开中央企业深入开展“为民服务创先争优”活动视频会议。这次会议的主要任务是深入贯彻落实胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立90周年大会上的重要讲话精神，传达贯彻中央创先争优活动领导小组召开的窗口单位和服务行业为民服务创先争优视频会议精神，根据《关于在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》的安排，对中央企业“为民服务创先争优”活动进行动员部署。日前，中央企业创先争优活动领导小组已经专门印发通知，转发了中央创先争优活动领导小组《关于在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》，结合中央企业实际提出了贯彻落实要求。刚才，国家电网、南航集团、中国建材三家企业的领导介绍了他们在创先争优活动中一些好的做法和经验，讲得很好，希望大家学习借鉴。下面，我代表中央企业创先争优活动领导小组讲三点意见。

一、深入开展为民服务创先争优，推动中央企业创先争优活动成为群众满意工程

创先争优活动开展一年多来，各中央企业按照中央的统一部

署,在中央企业创先争优活动领导小组的领导下,坚持将创先争优与巩固扩大学习实践活动成果相结合,与推进企业改革发展相结合,与整合创新提升经常性党建工作相结合,继续深化“四好”领导班子创建和“四强四优”争创活动,为完成企业发展中心任务和各项工作提供有力的动力和保证。

最近,中央决定在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动。8月20日,习近平同志在四川视察工作时,高度评价了国家电网四川电力公司共产党员服务队为民服务创先争优的经验和做法。习近平同志强调,创先争优要始终不渝地坚持为人民服务,增强共产党员的党的观念、宗旨意识,保持党同人民的鱼水关系,不能为活动而活动。开展为民服务创先争优活动,要始终围绕为人民服务的宗旨,通过这一活动,使创先争优常态化、长效化,真正架起党联系人民群众的连心桥。

8月18日,中央专门召开窗口单位和服务行业为民服务创先争优视频会议。李源潮同志出席会议并做了重要讲话。李源潮同志指出,深入开展为民服务创先争优,是全国窗口单位和服务行业下半年创先争优活动的重点。为民服务创先争优是落实以人为本、执政为民要求的实际行动。要突出为民服务这个重点,努力实现“四个明显变化”,即服务意识明显增强、服务作风明显改进、服务效能明显提高、服务能力明显提升。要以群众满意为导向,积极推广“三亮三比三评”的好经验,即亮标准、亮身份、亮承诺,比技能、比作风、比业绩,群众评议、党员互评、领导点评,激发基层党组织和党员的争创活力,带动所在单位和身边的职工争创优质服务

品牌、争当为民服务标兵。会后，央企创先争优活动领导小组已经转发了李源潮同志的重要讲话。我们要认真学习贯彻中央领导同志的重要指示精神。

创先争优是在党长期执政条件下，保持和发展党的先进性经常化、普遍化、基层化的行动机制，也是增强基层党组织活力的组织活动机制。服务人民群众是创先争优活动的重要内容和目标。胡锦涛总书记指出，要坚持以推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众为主题，深入开展创先争优活动。在“七一”讲话中，胡锦涛总书记再次强调，以人为本、执政为民是我们党的性质和全心全意为人民服务根本宗旨的集中体现，是指引、评价、检验我们党一切执政活动的最高标准。在窗口单位和服务行业开展“为民服务创先争优”活动是深入贯彻落实胡锦涛总书记“七一”重要讲话精神，践行“以人为本、执政为民”理念的重大举措，是创先争优活动的深化和拓展。我们要认真贯彻落实中央精神和要求，切实把为民服务创先争优作为创先争优活动的重点，努力推动创先争优活动取得实效，成为群众满意工程，使中央企业成为科学发展、服务人民示范窗口、形象窗口、便民窗口，为全面贯彻“十二五”中央企业改革发展总体思路，做强做优中央企业、培育具有国际竞争力的世界一流企业提供坚强保证。

二、准确把握中央企业“为民服务创先争优”活动的总体要求和主要内容

习近平、李源潮等中央领导同志对深入开展“为民服务创先争优”活动提出了明确要求，中央创先争优活动领导小组《关于在窗

口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》对活动作出了部署和安排。中央明确参加活动的窗口单位和服务行业，主要指与社会公众关系密切、承担公共服务职能和社会管理职能的各级机关的工作窗口，与群众生产生活联系密切的企业事业单位及其营业网点等，这方面行业和领域很多，如旅游、民航、石油石化、电力、通讯等。中央企业大多处在关系国家安全和国民经济命脉的重要行业和关键领域，与人民群众生产生活密切相关，这些行业和领域也是属于服务行业，或者是与服务行业相关的领域和行业。我们要为社会、为消费者提供产品和服务，我们的服务质量和水平直接关系到中央企业的形象，也关系到国家的形象。因此，中央企业必须接受社会和消费者的监督检验，认真开展好为民服务创先争优活动，更好地为人民服务。经中央企业创先争优活动领导小组研究，中央企业要按照中央的精神和要求，分层次、全覆盖、高质量地抓好这项工作，努力使中央企业“为民服务创先争优”活动走在全国前列。

中央企业深入开展“为民服务创先争优”活动的总体要求是：认真学习贯彻胡锦涛总书记“七一”重要讲话精神，围绕“十二五”时期中央企业改革发展的总体思路，以更好地为民服务为重点，以群众满意为导向，充分发挥企业各级机关的示范引领作用，带动广大党员职工立足本职岗位，争创优秀业绩，不断增强中央企业的服务意识、质量意识、安全意识、品牌意识、诚信意识，努力树立“报效国家、造福社会、服务人民”的良好形象，以中央企业科学发展的优异成绩迎接党的十八大胜利召开。

在这次“为民服务创先争优”活动中，中央企业创先争优活动领导小组确定了23家中央企业作为重点联系企业，其中石油石化、电力、通讯等7家企业是中央确定的重点联系单位，也是中央企业的代表，有很大的示范引领作用，应该努力走在中央企业的前列。这7家企业都已经制定了实施意见，报到了中央创先争优活动领导小组和中央企业创先争优活动领导小组，希望这7家企业按照中央要求，充实完善实施意见，抓好落实、抓出成效，为中央企业作好表率。航空运输、医药、汽车、旅游、粮油食品及“三农”服务等与人民群众联系较为紧密的16家企业要结合本企业实际，尽快制定实施意见，报中央企业创先争优活动领导小组。其他中央企业也要紧密结合实际，制定活动的具体方案。我们将坚持分类指导，通过抓重点、抓典型，以点带面、整体提升，努力做到中央企业“为民服务创先争优”活动全覆盖。

中央企业要把“为民服务创先争优”活动同创先争优活动的总体部署有机衔接起来。要准确把握“增强服务意识，改进服务作风；加强教育培训，提升服务能力；依法依规办事，提高服务效能；解决突出问题，回应群众期待”的要求，围绕企业改革发展的中心任务，确立民生为重、服务为先导向，扎实开展“为民服务创先争优”活动，努力实现推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众、加强基层组织的目标任务。要通过这一活动，着力增强“五种意识”：

一是服务意识。服务是企业竞争力的重要组成部分。社会主义公有制属性决定了国有企业更要带头创造价值、造福社会、服务

人民。中央企业要通过为民服务创先争优,牢固树立群众观点,把群众放在心中最高位置,思想上尊重群众,感情上贴近群众,在服务社会、服务群众、服务企业的具体工作上创先争优。要积极对照国际国内一流企业找差距,制定整改措施,从群众最需要的地方做起,从群众最不满意的方面改起。要突出贴近民生,转变服务作风,优化服务流程,提高服务效率,积极推行阳光服务、微笑服务、规范服务、高效服务,以良好的服务赢得顾客、扩大市场。

二是质量意识。质量是企业的生命。中央企业要通过为民服务创先争优,牢固树立“质量第一、以质取胜”的理念,把产品质量切实放在生产经营的首位,做到企业一流、产品一流、群众满意。要与完善企业发展战略、加强企业文化建设、提高企业管理水平、提升员工队伍素质结合起来,通过提高企业的服务质量、产品质量和工程质量,使群众信服央企的质量。

三是安全意识。安全是企业永恒的主题。为社会提供安全可靠的产品,为员工创造安全生产的环境,是中央企业的重要责任,是“为民服务创先争优”活动的基本要求,也是党中央、国务院对我们的要求和期望。最近国务院安委会在全国开展了安全生产大检查、全面提升各个行业安全水平的活动,明确了四个重点行业。国资委传达了国务院安委会的要求,对中央企业安全生产提出了具体要求。目前各企业正按照国务院安委会和国资委的要求部署,开展安全生产自查自纠活动。中央派出了12个检查组,正在有关企业开展检查。我们要把为民服务创先争优活动融入到增强安全意识、提升安全工作水平中去,时刻紧绷安全这根弦,通过开展为

民服务创先争优的活动,进一步加强安全生产教育,强化安全文化建设,建立健全安全制度体系,落实安全生产责任制,完善应对重特大安全生产事故应急机制,坚决避免重特大安全事故的发生,促进安全工作上新水平、迈新台阶。

四是品牌意识。品牌是企业价值的载体。品牌是窗口,是形象,是企业综合竞争力的体现,是企业的无形资产。这些年,中央企业逐步重视和加强企业品牌建设,一些企业在制定“十二五”规划时也强调了品牌建设和品牌价值问题。前几天国资委和有关部门召开推进企业国际化经营会议,专门强调了品牌建设问题。总体上看,中央企业品牌建设任重道远。我们现在是制造业大国,但在世界前100个知名品牌中,中国企业包括央企都很难排上号,值得我们深入反思。要通过为民服务创先争优活动,进一步增强央企品牌意识,推进央企品牌建设,提升央企的品牌价值,充分发挥品牌的示范、引领、集聚和辐射效应,提升产品的附加值和企业的核心竞争力。要加大技术创新投入,努力突破制约企业发展的核心技术、关键技术,加强知识产权管理,努力培育一批具有自主知识产权、国际品牌和较强国际竞争力的优势企业。

五是诚信意识。诚信是企业经营的根本。中央企业要通过为民服务创先争优,构建健康向上的企业诚信文化,使诚信成为企业的精神财富和价值追求。要坚持依法经营、诚实守信,生产负责任的产品,提供负责任的服务,树立负责任的企业形象,切实维护社会主义市场经济秩序。要积极履行社会责任,参与社会公益事业,彰显中央企业报效国家、造福社会、服务人民的良好形象。

中央企业“为民服务创先争优”活动要按照先进基层党组织“五个好”、优秀共产党员“五带头”的基本要求和“为民服务创先争优”活动的目标任务，把“三亮三比三评”作为深入开展为民服务创先争优的主要载体和抓手，采用务实管用的办法和措施，激发基层党组织和党员的争创活力，带动所在单位和职工争创群众满意窗口、争创优质服务品牌、争创优秀服务标兵。

——亮标准、亮身份、亮承诺。要推行公开服务事项、工作流程、办结时限制度，公示服务标准。要深化党员责任区、党员示范岗、党员先锋岗等，亮出党员身份，亮明岗位责任。要坚持开门搞活动，通过设置展示板、电子显示屏、网络平台等，向群众、向我们的服务对象、向消费者公开承诺，接受监督。

——比技能、比作风、比业绩。要对照本行业本企业先进标准和先进典型，运用“对标定位”、岗位练兵、“夺旗争星”等形式，组织基层党组织和党员广泛开展业务竞赛、技能比武和岗位明星、服务标兵评比等活动，打造一批社会知名度高、群众信任度高的“工人先锋号”、“青年文明号”、“巾帼文明岗”等优质服务品牌，充分发挥行业模范和职业标兵的示范作用，引导广大党员当先锋、树榜样、作表率。

——群众评议、党员互评、领导点评。要认真听取群众意见，整改存在问题，对整改落实不到位、争创成效不明显的，要加大监督检查力度，让广大群众和消费者切身感受到创先争优带来的新变化。要结合党员自身特点和岗位实际，开展自评、互评，相互鼓励、比学赶帮。党员领导干部要深入调查研究，实事求是地肯定成

绩,指出存在问题,提出改进意见,指明努力方向。要建立健全窗口服务检查评价机制,把党员自觉、领导要求、群众促进结合起来,推动“为民服务创先争优”活动健康开展。

三、进一步加强组织领导,确保创先争优活动取得实效

按照中央企业创先争优活动领导小组的总体安排,从今年“七一”开始,中央企业创先争优活动转入第三阶段。深入开展“为民服务创先争优”活动作为这个阶段的重点,是中央企业创先争优活动第三阶段的主要工作。中央企业各级党组织要把认真学习贯彻胡锦涛总书记“七一”重要讲话精神贯穿于“为民服务创先争优”活动全过程,结合学习贯彻李源潮同志在窗口单位和服务行业为民服务创先争优视频会议讲话和张德江副总理在接见中央企业“一先两优”代表时的讲话精神,紧紧围绕企业生产经营中心任务,深入细致地开展好这项活动,努力取得更大成效。

一要加强组织领导。各中央企业要加强对本企业系统“为民服务创先争优”活动的领导和指导,认真按照行业主管部门的指导意见和要求开展活动,接受指导检查。企业党委(党组)要全面负责本企业的创先争优活动,切实承担起创先争优活动的领导责任。企业党委(党组)书记是活动第一责任人,企业行政负责人要积极支持创先争优活动。各级领导干部要继续抓好创先争优联系点,经常深入基层一线调研指导,帮助基层解决困难和问题。要加强对基层开展“为民服务创先争优”活动情况的监督检查,肯定成绩,指出不足,明确方向,确保创先争优活动不走过场,取得实效。

二要抓好机关的活动和建设。为民服务创先争优活动的一个

着力点是要抓好机关活动开展,促进机关建设。机关是服务基层的窗口,基层是服务群众的窗口。企业各级机关要重心下移,把加强机关建设融入“为民服务创先争优”活动中,努力提高服务意识,改进服务方式,要认真解决一些企业机关门难进、脸难看、事难办的问题,纠正少数企业存在的“庸、懒、散”现象。要充分发挥各级机关的示范引领作用,坚持上下结合、形成合力,建立健全“机关服务基层、基层服务员工、员工服务客户”的良性机制,努力使机关成为服务基层的窗口、改进工作作风的模范、提升服务水平的标杆,为基层作表率。

三要深化党群共建。要坚持党建带团建、党建带工建、党建带妇建,以党内带党外、党员带群众,共同推进为民服务创先争优活动,努力做到思想同心、目标同向、工作同力。要充分发挥工青妇等群众组织的优势和作用,特别是要充分发挥青年文明号、青年志愿者等先进集体和先进个人的示范带动作用,积极组织广大职工、青年、妇女开展形式多样、喜闻乐见的“为民服务创先争优”活动,让心里想着群众、行动展示先进、工作创造佳绩成为广大党员干部职工的价值取向和人生追求。

四要注重舆论引导。创先争优活动开展以来,中央企业培育了不少好的典型,创造了许多好的经验和做法。要及时总结、认真梳理,把好经验好做法制度化、规范化,建立健全创先争优长效机制,让为民服务的窗口常亮常新。要充分利用报刊、广播、电视、网络等宣传平台,采取多种形式宣传为民服务涌现出来的先进单位和个人,发挥先进典型的示范带动作用,进一步激发基层党组织和

党员赶超的活力,努力营造学习先进、崇尚先进、争当先进的良好氛围,促进“为民服务创先争优”成为中央企业党员干部职工的自觉行动。

同志们,为民服务创先争优活动的部署和要求已很明确,现在关键是狠抓落实。希望各中央企业认真按照中央精神和要求,扎实工作,把为民服务创先争优活动抓紧、抓实、抓好,为推进中央企业科学发展,实现国民经济又好又快发展,全面完成“十二五”规划目标作出更大的贡献!

主题词:创先争优 视频会 讲话 通知

报:中央创先争优活动领导小组组长、副组长、成员,国资委党委委员。

送:各省(区、市)党委组织部、国资委党委,新疆生产建设兵团党委组织部、国资委党委,中组部组织一局、组织二局、干部五局,国资委各厅局。

份数:150份