

观点

对内约束担责任 对外承诺亮标尺

文 / 对外经济贸易大学公共管理学院 郑亚男 吕维霞

近日，国家电网公司发布了《国家电网共产党员服务队公约》（以下简称《公约》）。《公约》成为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神、落实习近平总书记视察四川成都共产党员服务队时的重要指示精神的有力举措。对于推动共产党员服务队建设在新时代再上新水平，增强人民群众对共产党员服务队工作的感知度和认同感，都具有非常重要的现实意义。

对内约束担责任

《公约》一方面是对国家电网共产党员服务队的内部约束，另一方面也是共产党员服务队对社会和人民的外部承诺。

在内部约束方面，一是对服务初心的约束。共产党员服务队以服务人民美好生活为出发点和落脚点，《公约》的发布体现了对这一初心的坚守。有呼必应，迅速抢修，有难必帮，扶贫助弱。倾听群众，走进群众，帮扶群众，着力提升群众对电网企业服务的满意度和

信任度。

二是对专业素质的约束。小岗位大担当，这是共产党员服务队生动的写照，设备检修、电力抢修、电力建设、业务办理、科技研发……每一个专业和岗位，都是对共产党员服务队的考验，也是共产党员服务队勤于钻研、精益求精、追求卓越的工匠精神的约束和坚守。

三是对工作标准的约束。《公约》是对国家电网共产党员服务队的工作程序、工作流程、工作规范的约束，有利于督促共产党员恪守职业道德，遵守职业行为规范，提升服务队标准化、制度化和规范化水平。

四是对工作纪律的约束。风清气正的工作纪律和工作环境是有条不紊开展工作的前提和保证，《公约》的履行也是共产党员服务队扎实工作作风，强化工作意识，对照《公约》检查不足的良好契机。

五是对道德品行的约束。《公约》倡导爱岗敬业，严守纪律，是对共产党员服务队职业操守和职业素养的要求，是从他律向自律转化的内在约束。

对外承诺亮标尺

在对外承诺方面，则主要体现在以下几个方面。

一是对服务民生的承诺。《公约》是服务队做好电力先行官、架起党联系群众连心桥的承诺。践行“人民电业为人民”的企业宗旨，把优质服务作为工作的“生命线”，“一站式服务”“互联网+服务”等服务方式的创新和实现是对营商环境的不断优化，也是对民生服务质量的不断提高，《公约》的承诺将实现群众和企业的良好互动和双向受益。

二是对企业形象的承诺。《公约》对于维护国家电网公司责任央企形象方面起到了正面效应。近年来，国家电网公司在助力能源革命、重要活动保电等方面体现了良好的企业形象，在重大项目、重点工程的科技攻关和技术支持上发挥了重要的作用。

三是对扶贫助弱的承诺。从北到南，从东到西，四千多支服务队，在助力脱贫攻坚、用电隐患排查、志愿服务等方面做出了突出贡献，在贫困边远山区、雪域高原、红色革命老区都有共产党员服务队的身影。《公约》在帮扶群众、奉献爱心等方面做了明确说明，为队员的志愿爱心之路注入了新的动力，为他们的帮扶之路提供了新的方向。

四是对电力抢修的承诺。事故抢修、应急救援是对共产党员服务队极大的考验。《公约》是服务队对抢险救灾做出的承诺，也是对服务队责任与担当的诠释。抗震抢险和救灾前线，服务队发挥了共产党员的先锋模范作用。电力保障和电力抢修是服务队支援功能的关键体现，越危险越凸显其中流砥柱作用，越艰难越体现其救急先锋的新形象。

五是对价值追求的承诺。以人民为中心，深刻诠释了中国共产党的根本政治立场和价值取向，是新时代坚持和发展中国特色社会主义的重要内容。《公约》开宗明义，承诺人民电业为人民，体现了共产党员服务队将党的根本宗旨和企业宗旨相结合，是对以人民为中心开展各项工作的郑重承诺。

为了进一步巩固和发挥服务队《公约》的成效，国家电网公司应出台相应的配套措施来保障《公约》的履行，将柔性激励措施与刚性约束体制结合起来。首先，通过树立典型模范、打造特色品牌、形成标杆效应等柔性激励方式，启发和引导员工向服务队的先进事迹看齐。其次，用完备的制度标准、严格的纪律规则、明确的绩效监管等硬性约束保证共产党员服务队《公约》的履行和实现。

加强建设提质量

在加强自身建设的同时，国家电网共产党员服务队也应扩大宣传，提高社会效应，为建立服务型企业而奋斗。

服务型企业的服务质量直接关系到群众的生活质量和福利水平，而共产党员服务队作为电力服务的主力军，能够促进共产党员和群众的良好互动，极大地契合了共产党员服务队的初心，有助于推动服务理念的创新和服务范围的拓展，其根本出发点是努力探索出更好地代表最广大人民群众的根本利益、把党的执政理念落到实处的共产党员服务队模式。

共产党员服务队是为民服务的有效渠道，是便民生活的关键队伍，也是联系人民群众的良好纽带，更是赢得民心的重要桥梁。在《公约》提出后，国家电网共产党员服务队要坚持民生为重，服务为先，始终把人民群众满意作为工作的根本标准，大力推进共产党员服务队服务创新，持续完善服务功能，不断拓展服务内容，进一步提升服务水平。共产党员服务队在广泛开展政治服务、抢修服务、营销服务、志愿服务、增值服务的同时，也塑造了“国家电网”优质服务的品牌形象。共产党员服务队品牌的树立和维护，既是党实现其执政理念的必然要求，也是党为民服务的主要内容。《国家电网共产党员服务队公约》的提出和履行，在一定程度上体现了党的执政方式的转变和完善，也为服务型企业的创建提供了广阔的空间。■