

文化凝聚千钧力 众人划桨好行船

中国移动通信集团湖南有限公司娄底分公司发展纪实



企业可持续成长的关键在于是否具备 可持续发展的动力和机制,近日,记者所采 访的娄底移动正是在这种观念的支配下, 在实践中取得了令人瞩目的成绩。

娄底移动在中国移动企业文化战略思 想的指导下,充分把握企业所处的经营环 境、社会环境、文化环境和员工心态,从精神 文化、制度文化、人格文化、物质文化等方面 探索、创新出既符合时代要求又具有鲜明特 色的娄底移动企业文化。在内部,驱动着广 大员工爱岗敬业,实现自我价值;在外部,强 劲的动力推动着它努力成为湘中一流移动 通信运营企业,并向全国一流迈进。

2009年初,总经理甘军宏指出:要根据 企业所处的人文地理环境,通过构建具有 娄底移动特色的企业文化体系,培养一支 充满凝聚力的团队,打造一个现代化的企 业管理机制,使娄底移动形成一个既有集 中又有民主、既有纪律又有自由、既有统一 意志又有个人心情舒畅的生动局面,企业、 员工共同进步,实现企业长远发展。

在娄底移动的发展中,地域文化中的优 秀元素在企业中发挥得淋漓尽致。娄底地 处湘中,1000多年的历史融湖湘文化、耕读 文化、梅山文化于一炉。娄底移动植根于这 座湘中名城,员工身上许多闪光点都映射出 娄底地域文化的精髓:自然条件赋予娄底移 动人吃苦耐劳、不畏艰险的精神在网络建设 等方面表现突出,2005年娄底移动用100天 新建基站30个,是过去5年建设的总和,为 建成今天的优质网络打了一场硬仗;豪放的 民俗风情熏染娄底移动人朴实正直、热情务 实、敢于正视严峻的市场竞争环境的胸怀; 星城的历史给予了娄底移动人极强的包容 性和雄浑的气魄;耕读文化孕育了娄底移动 人在社会遭遇百年洪水或冰灾危难时刻临 危不惧、勇于奉献的企业精神。

2011年,市场竞争格局的快速变化使娄

底移动急速完成了市场角色的转换,提出了 "一切围绕市场转"、"以客户为中心"、"发展 是第一要务"的思想,通过全力打造"客户满 意工程"、"精品网络工程"、"服务业务领先" 战略,并以诚信、务实专注移动通信发展来构 筑移动价值产业链,全面提升企业形象。

娄底移动下辖4个县市分公司和两个城 区分公司,是由800名员工组成的一个年轻、 文明、和谐、进取的团队,目前客户总数达150 多万户;城区移动信号覆盖面达100%,农村覆 盖面达98%以上;年运营收入超10亿元。

近年来,娄底移动先后荣获全国用户 满意企业、中国工业经济全国百佳单位、全 国模范职工之家、全国电信行业用户满意 企业、全国职工职业道德建设先进单位、全 国诚信维权单位、全国邮电行业模范劳动 关系和谐企业、诚信中国七星奖AAA级诚 信经营示范单位、湖南省优秀企业等国家、 部省级荣誉20多项。

精心服务是灵魂 客户满意得人心

娄底移动深知,服务是软实力,是生产 力,更是文明创建工作的重要内容。近年来, 公司把追求客户满意服务作为永恒的主题,不 断创新服务模式,深化服务内涵,着力打造服 务旗舰品牌,塑造优质服务形象,客服质量稳 步提升,实实在在为客户提供全方位、高品质 通信服务,为文明创建打下坚实的群众基础。 在大众客户服务方面:努力提升窗口服务水 平,强化营业厅现场管理,提高前台业务办理 效率,减少客户排队等候时长,推出了"八项服 务承诺"。在集团客户服务方面:在不断完善 "优质、优先、优惠"三优服务的基础上,积极开 展深度合作,通过量身定做信息化产品、推广 行业信息化应用、拓展全业务运营服务,以达 到共同发展、实现双赢的目的。在VIP客户服 务方面:在落实好大客户不轻易停机、关怀服 务、大客户经理专职服务等特色服务的基础

上,不断扩大服务内涵,先后推出了为VIP客 户提供机场、火车站、宾馆、餐饮、娱乐等系列 优惠折扣服务,还打造了全球通乒乓球俱乐 部、全球通车友俱乐部等多个亮点服务品牌。 在新产品开发服务方面:积极推进业务多元 化,实现语音业务、数据业务、行业应用并举, 满足了人们个性化、多样化的通信需求。在信 息安全服务方面:认真开展了SP违规定制、手 机涉黄、垃圾短信、客户信息安全等整治工作, 为客户提供一个干净文明的通信环境。

队伍建设练精兵 官兵一致志成城

文明程度的提升,关键是人员素质的提 升。公司始终坚持以人为本,着力打造高素 质的干部员工队伍。一是公司领导层坚持 以身作则从自已做起,以创"四好"班子为 着力点,努力提升班子战斗力、凝聚力和向 心力。二是健全管理制度,优化人才成长平 台。建立了良好的员工晋升机制和科学的 绩效、薪酬体系,激励员工与企业共同成长, 中层干部的选拔任用,普通员工的定职定 岗,都以竞争上岗、民主测评的方式推进;积 极培育员工争先意识,各种评先评优都以事 实为根据,以业绩为基础,树立了良好的导 向,创先争优意识深入人心,不断提高民主、 公开、竞争的程度,为优秀人才提供机会,打 通晋升通道。三是加强教育培训,提升员工 素质。每年用于员工培训方面的经费达300 万元以上,员工全部参加了各种培训,员工 树立了终身学习的理念。充分发挥主人翁 作用,大力开展QC、合理化建议和技术革 新活动,先后有20多项革新成果在全省同 行业得到推广。公司尊重和维护职工的权 益,全员购买了"五险一金",大力推进民主 管理,司务公开,公司被评为湖南省厂务公 开民主管理先进单位。公司成立以来,企业 一直做到按时足额发放工资,为员工按时缴 纳各项统筹费用。迄今未发生过一起劳动 争议案件、劳动纠纷和损害员工利益的行 为。2008年被评为了"全国邮电行业模范劳 动关系和谐企业"。

硬件建设放首位 发展才是硬道理

娄底移动从促进企业持续健康发展的 角度出发,提出了"实现从优秀到卓越的新 跨越"战略。近年来,大力发展移动通信业 务,客户每年以近20万户的速度增长,目 前客户总数达150多万户。每年投资1亿 多元完善通信网络,城区移动信号覆盖面 达100%,农村覆盖面达98%以上。各项网 络指标达到或超过中国移动优秀网络质量 标准,客户对网络质量的满意度不断提 升。公司先后实施了"农村通信扶贫工 程",解决了近100万名贫困村民的通信问

题,"村通工程"自2006年起每年被列入市 政府"为民办八件实事"之一。此外还建立 了3000余个村级服务站,大大方便了农民 办理移动通信业务。近年来向国家、地方 缴纳的利税以两位数的速度连年增长, 2010年上缴税收达到1.25亿元,每年新带 动就业人数超过1000人。经济实力的进一 步提升为文明创建提供了强有力的支持。

思想道德不轻放 政治文明作保障

企业和谐发展、文明建设协调推进,思 想建设是根本、是源泉。公司积极加强社 会主义核心价值体系建设,加强马列主义、 毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思 想和科学发展观教育,注重世界观、人生观 的引导,广泛、深入、持久地在全体员工中 进行了社会公德、职业道德、家庭美德教 育,大力倡导"爱国守法、明礼诚信、团结友 善、勤俭自强、敬业奉献"公民基本道德规 范,制定了《职业道德建设规划》、《职业道 德建设实施方案》、《移动员工行为守则》等 一系列规章制度,明确了各个岗位的职责 和工作要求,形成了一整套职工职业道德 建设制度规范,并在工作中严格落实。充 分发挥党组织的政治核心作用,积极开展 "学习型党组织建设",认真落实"三会一 课"制度,理论学习做到季初有安排,季末 有检查,采取领导讲评、专题发言、座谈讨 论、观看电教片、集中学习、个人自学相结 合的多种方式,引导党员、干部和广大员工 坚持正确的思想导向。

众人划桨开大船 凌云壮志高于天

众人拾柴火焰高,众人划桨开大船。 为抓好以精神文明建设为重点的软实力的 提升,公司坚持齐抓共管,对企业的文明创 建工作做出全面、科学、长远的规划。成立 了文明创建工作领导小组和各个细分项目 的领导小组和工作组,对两个文明建设实 行一体化管理,对各级干部实行"一岗双 责",建立"一把手"负总责,各部门各负其 责、齐抓共管的创建格局。制定《文明单位 创建规划》、《文明单位创建实施方案》并细 化成多个工作和行动方案,形成完整的规 划实施体系。制定和完善各项管理制度90

多个、服务制度60多个、流程100多项,并 在工作中严格落实,促进了文明建设制度 化、规范化。在日常工作中,以党组织为核 心,以行政部门为依托,以群团组织为纽 带,不定期开展文明创建的宣传教育活动, 如工会组织开展的"四好文明集体、五好文 明家庭、六好文明员工"评比活动,团组织 开展的"青年文明号"、"青年文明手"创建 活动都作为固定项目,长期开展。

春风化雨雄文起 崇尚文化争对比

企业是树,文化是根。企业的竞争说 到底是文化的竞争,惟有高扬品质高雅的 企业文化,才能在市场中立于不败之地。 一是公司积极开展企业核心价值观、企业 使命、企业愿景的宣传,在公司大楼、附属 楼、会议室、走廊等处广泛制作标语和宣传 口号。二是积极实践企业文化理念体系 "卓越"、"责任"核心内涵,要求员工以"做 优秀企业公民"为己任,以积极的态度承担 社会责任。开展"绿色行动计划",努力建 设环境友好型、资源节约型企业;积极参与 扶贫帮困、抗灾救灾工作,近年每年员工捐 款金额上10万多元。三是积极弘扬"做人 诚实、服务诚信、说话守信"的职业道德精 神,全面启动诚信文化体系建设,将诚信文 化渗透到公司的整个经营管理工作中,切 实做到了依法经营、严守合同、公正公开、 履行社会责任,在企业内部形成了员工与 企业荣辱与共的观念,今年4月,在第7届 中国诚信企业家大会上,娄底分公司荣获 "信用中国七星奖——2011中国 AAA 级诚 信经营示范单位"称号,是本届中国诚信企 业家大会唯一一家获此殊荣的通信企业。 四是大力推进企业文化建设,先后邀请多 位著名学者给员工和客户讲课,如管理培 训大师余世维、经济学家郎咸平、军事评论 家马鼎盛等。公司2009年被授予中国移动 通信集团"企业文化示范点"。

阳春有脚,润物无声,一个生机勃勃的 娄底移动将会更加辉煌,更添光彩。记者 情不自禁,一诗以赠:科技迅猛开新天,中 国移动捷足先;一支人马强又壮,娄底移动 著雄篇;春风化雨雄文起,红旗招展山峰 巅;文化凝聚千钧力,众人划桨好行船。





业家。娄底市企业联合会、娄底市企业家

协会常务副会长、秘书长谢桂华告诉记者,

无论是甘军宏个人还是他精心打造的单位

本版撰文 本报记者 喻海清

都向党和人民交上了一份满意的答卷。

娄底移动雄居娄底2011年十大优秀央企之首

记者近日获悉,湖南省娄底市对全市 6000多家企业实行综合评比,中国移动通 信集团湖南有限公司娄底分公司在娄底市 十大优秀企业评比中雄居榜首。

中国移动通信集团湖南有限公司娄底 分公司1999年7月成立,2002年随湖南移 动在香港、纽约同时上市。下辖新化县、涟 源市、冷水江市、双峰县、经济开发区、娄星 区6个县市(区)分公司,26个乡镇营业部, 公司员工775人,平均年龄30岁,是一个朝 气蓬勃、和谐进取的朝阳企业。

自2007年甘军宏担任娄底移动公司 党委书记兼总经理以来,中国移动娄底分 公司在各级地方政府和省移动公司的正确 领导下,在社会各界和广大移动客户的关 心支持下,贯彻"业务与服务"双领先的战 略,开拓创新、积极进取、奋力拼搏,取得了 显著的发展成绩,以良好的品牌信誉、完善 的网络覆盖、优质的客户服务赢得了广大 客户的信赖,各项指标及企业各项管理工 作均跻身于湖南移动通信企业优秀行列, 呈现出了全面、协调、持续发展的大好局 面。具体表现在:

一是业务发展成绩显著。截止到2010 年底,公司客户总数达到136万户;2008年 至2010年,每年以新增客户20万户的速度

进行递增;2010年运营收入9.81亿元,实现 净利润2.8亿元;三方净增市场份额每年都

二是通信能力遥遥领先。建设移动通 信基站(含TD基站)1476个,城区网络信 号覆盖100%,农村信号覆盖98%,载频数 13341个,交换机总容量235万门,HLR容 量185万户。

三是营业网点遍布城乡。公司在娄 底市共有34家购买厅、93家租赁厅和10 家手机卖场,营业厅电子渠道设施配备 齐全,代办营业网点632个,村级服务站 3300多个。

四是数据业务层出不穷。成功推广了 短信、彩信、无线音乐俱乐部、企业通、手机 支付、手机电视以及手机上网等100多种 移动新业务。2010年数据及信息业务收入 2.5亿元,达到业务运营总收入的27%。

五是客户服务有口皆碑。把追求客户 满意服务作为永恒的主题,不断创新服务 模式,深化服务内涵,着力打造服务旗舰品 牌,塑造优质服务形象,客服质量稳步提 升,实实在在为客户提供全方位、高品质通 信服务。

六是精细管理扎实推进。企业法律风 险防控能力和服务支撑水平持续提高,精

细管理财务工作,企业财务状况持续稳健, 人力资源改革进一步深化,大力推进SOX 法案内控项目遵循常态化,在省公司SOX 项目测试中,连续3年未发现无效控制点, 加强安全检查和隐患整治,杜绝了重大安 全责任事故发生。

七是积极履行社会责任。大力推进 "农村工程"、"绿色工程"、"生命工程"、"文 化工程"、"志愿工程",积极投身政府电子 公务、环保、教育等社会公益事业,持续开 展"绿色行动计划",落实好基础设施共建 共享,建设资源节约型和环境友好型企 业。同时在娄底各种重大社会事件、大型 活动、抗洪抢险工作中发挥了极大的通信 保障作用,为娄底市民提供了一张优质可 靠的"生命安全网"。

八是大力弘扬企业文化。高度重视 思想政治工作、党建工作、党风廉政建 设、精神文明建设、民主政治建设、企业 文化建设;全面启动诚信文化体系建设, 切实做到了依法经营、严守合同、公正公 开,在企业内部形成了员工与企业荣辱 与共的观念;全面推进反腐倡廉制度建 设,稳步推进了预防职务犯罪工作。公 司 2009 年被授予中国移动通信集团"企 业文化示范点"。

在企业高速发展的同时,公司还遵循 "正德厚生、臻于至善"的企业核心价值观, 努力成为优秀的企业公民,积极奉献社会, 促进和谐社会的构建,树立了良好的社会 影响,先后荣获"信用中国七星奖——2011 中国AAA级诚信经营示范单位"、"中国工

业经济全国百佳单 位"、"全国模范职工 之家"、"全国安康杯 竞赛优胜企业"、"全 国邮电行业模范劳动 关系和谐企业"、"中 国移动企业文化示范 点"、"湖南省消费维 权先进单位"、"湖南 省信息化建设贡献 奖"、"湖南省厂务公 开民主管理工作先进 单位"、"湖南省质量 兴湘万里行魅力企 业"等诸多荣誉。

娄底移动公司党 委书记兼总经理甘军 宏已作为娄底市唯一 的央企领导推荐到湖

全国"安康杯"竞赛优胜企业

2010年1月, 荣获全国"安 康杯"竞赛优胜企业奖



南省参评十大优秀企 行业模范劳动关系和协企业称号



2009年2月,荣获中国工 业经济全国百强单位



2011年4月,荣获"中国诚 2008年4月,荣获全国邮电 信七星奖—全国 AAA 级诚信经 营示范单位"称号