

“三个不做”为企业插上腾飞的翅膀

——邵阳联通诚信经营实现跨越式发展纪实

记者 贺旭艳 李乐 通讯员 钟志勇

“不做短期冲指标的事、不做损害客户利益的事、不做无利润的事。”近年来,邵阳联通大力加强职业道德建设,坚持以“三个不做”为经营理念,营造“诚实守信”的经营氛围,铸就以“务实创新”为核心的企业文化,锤炼出一支“吃得苦、霸得蛮、耐得烦”的员工队伍,实现了业务发展大跨越、网络覆盖大突破、基础管理大提升。自2010年以来,公司实现用户增长205%,收入增长199%,利润增长362%,经营绩效连续8年位居全省前列,并先后获得中国通信行业用户满意企业、湖南省文明单位、湖南省纳税A级信用单位、湖南联通先进集体、突出贡献单位等荣誉称号。

不做损害客户利益的事 优质服务树立金口碑

作为通信运营企业,邵阳联通始终坚持“客户至上”服务理念,不做损害客户利益的事,以“客户的满意”作为企业的最大承诺和永恒追求,在广大客户群体中树立起良好的企业形象。

健全服务管理,坚决不做损害客户利益的事。针对用户反映的一些突出问题,公司狠抓服务管理,整治违规收费、恶意诱导消费者等突出问题。杜绝违规开通收费增值业务的行为,对于开通需要收费的增值业务,都需要通过用户输入系统发送到手机上的随机码通过验证后方可开通成功。严厉打击渠道批开增值业务行为,发现一起处置一起。严格执行工信部相关要求,对于包月定制类SP业务要求用户二次确认,公司主动发送资费提醒短信告知用户,做到让用户明白消费。严厉整治垃圾信息、骚扰电话,对点对点及集团行业端口类垃圾信息实施全网集中监控治理,提供防骚扰及防欺诈提醒服务,切实维护客户利益。

强化服务监督,全面解决客户投诉问题。公司建立健全服务质量监督管理制度、检查和考核办法,外聘服务监督员和第三方开展服务评价调查,定期对服务网点、线上渠道进行客户体验与服务质量监督。实行资费公示制度,按周或按月定期免费给用户发送话费套餐内剩余分钟数短信、流量短信、积分变化短信等内容。全面推行八项服务承诺,推行先行赔付制度,确保实行诚信经营。对热点网络问题坚持推行服务问题“调度督办、挂牌摘牌、反向追责”三大倒逼机制,推动问题的快速处理。

提升服务能力,打造全方位的客户满意服务。公司服务监督部以当好“客户代言人”为根本出发点,以NPS为牵引,驱动网络、业务、服务等NPS短板改善,打造全方位的客户满意服务。在全市范围内打造立体渠道体系,建设营业网点2500余个,开通有网上营业厅、自助营业厅、手机营业厅、微信公众号等互联网服务渠道,致力于为用户提供最快速、便捷的通信体验。优化服务环境,对营业厅统一的VI标准进行装修,配备自动详单和账单查询打印机,做到整齐划一、统一形象。开展网络技术比武、IT沃知道、沃是讲师、千人万企、WO是创客、营业厅零售技能培训、职业经理人巅峰训练、道德讲堂等岗位练兵和职工教育培训活动,打造“学习型”组织,提升企业“学习力”,促进员工业务技能和职业道德水平的提升。



邵阳联通分公司资助贫困学子

不做短期冲指标的事 诚信经营练出真功夫

中国联通作为一家在香港、纽约、上海三地上市的公司,需要严格遵守上市公司相关财务准则,而公司内部的KPI考核则与企业各级管理层、员工的切身利益密切相关,不可避免地会出现一些经营数据冲指标的现象。对此,公司党委书记、总经理刘长勇团结带领广大员工,始终坚持正确的业绩观,并以此作为一项基本的职业道德准则和一道坚守的底线,为企业发展营造了良好的诚信经营氛围。

以上率下,坚守诚信经营底线。邵阳联通各级领导层始终坚持培养并树立诚信、正直的道德价值观,以诚信为立身之本,以诚信为基本职业行为准则。在工作中,真实报告工作状况,禁止做假账、报假数、搞虚假业绩,确保会计信息和凭证记录的真实可靠,确保财务报告流程的完整和报告信息的准确,处处体现了诚信品质,时时传递出诚信信息。在全省联通系统的年度绩效考核中,邵阳联通连续多年取得了不错的成绩,2014年获全省第5名、2015年获全省第4名。面对进入省联通系统前三名的“奖励诱惑”,公司领导层意识到短期行为可能会打破市场规律,将带来公司业绩的波动,甚至可能造成无法弥补或长期的额外支出隐患,为此,公司始终着眼于企业的持续健康发展,不做任何短期的市场行为。

从严管控,营造诚信经营氛围。邵阳联通始终将诚实守信做为公司和全体员工精神品质的基本准则,杜绝虚开业务、虚假渠道、虚假人员、虚假报账、虚假补贴、先斩后奏等经营行为。通过加强渠道管理与核查,打击电话黑卡、实名制违规、违规开户、终端飞货、虚假冲量、虚假宣传政策等行为,铸就以“务实创新”为核心的企业文化,不唯虚、不唯上,只唯实。

强化教育,确保诚信内化于心。邵阳联通自2006年以来坚持开展职工职业道德教育,印制了规范公司员工职业行为的规定性文件——《中国联通员工职业道德守则》,并组织全体员工认真学习,要求公司员工把《守则》烂熟于心。公司在新进员工签订劳动合同时,向新进员工仔细讲解《守则》要求,并要求新进员工签订声明承诺遵守该守则。同时,公司还大力加强职工廉洁教育,制订了“十一项财政纪律”红线和“对外交往十不准”等,确保全体员工诚信内化于心。



参加创国卫行动 青年志愿者在双清区短坡桥社区



联通党组书记、总经理刘长勇(左一)率队在邵阳县进行抗洪抢险



邵阳联通连夜放临时光缆抢通干线

不做无利润的事 稳健增长创出好效益

邵阳联通始终坚持“合作双赢”理念,坚持企业经营初心,仔细核算投入产出比,不做无利润的事,确保国有资产保值增值,对国家负责,对投资人负责。

以利润为根本,提升资源投入有效性。随着通信市场的竞争形势日趋激烈,企业为抢占市场、争夺收入不可避免地会采取一些较为激进的营销措施,如存费送机、免费一年打、高额赠费等,有时甚至会亏本抢占集团单位。面对收入增长与无利可图的矛盾时,邵阳联通始终坚持不唯收入指标增长为目标,而是“以利润为中心”,在算清投入产出比后再做决定,杜绝无效投入,维护企业利益。

强化合作共赢,营造有序竞争环境。邵阳联通始终从自我做起,注重通过发挥服务、产品和品牌优势拓展市场,不使用夸大或歪曲事实、贬低竞争者的产品质量、服务质量、商业信誉等不正当手段,遵守社会公德和竞争规则,保持公司良好的发展环境。多年来邵阳联通首倡的三家电信运营企业在校园市场不搞恶性竞争,通信杆路和管道共建等措施多次荣获监管单位表彰。

承担社会责任,实现社会企业客户多赢。邵阳联通一直认真履行社会责任,以“互联网+”行动积极助力“平安邵阳、智慧邵阳”建设。近年来,公司先后与市政法委在全省率先推出“995十户联防”平台,组建平安村组万余个,为人民群众撑起一把平安保护伞;投入1500万元建设“互联网+教育”平安校园152所,管理平台三个,教育资源公共服务平台一个,为12万多名学子提供教育信息化服务,消除数字鸿沟;利用网络和技术优势,为企业量身定制“企企通”平台,在全市推出一批互联网+应用和信息化场景,助推城市智能化建设。这些公益性项目既促进了邵阳的信息化进程,又促进了公司的迅猛发展。同时,邵阳联通还积极开展一系列的社会公益活动,如资助贫困儿童、孤寡老人、贫困学子,爱心送考,义务植树,灾区捐赠,文明创卫,精准扶贫等各类公益活动。今年8月3日,市人大代表、公司党委书记、总经理刘长勇积极响应邵阳市人大常委会的号召,向重灾区新宁县捐赠5万元,为企业良好的社会形象做出有力代言。

回望过去,邵阳联通以踏石留印、抓铁有痕的精神为邵阳通讯事业发展书写了浓墨重彩的一笔。站在新的起点上,邵阳联通将秉承“打造精品网络,提供优质通信服务,服务一方人民,缔造员工幸福”的使命,坚持强化职工职业道德教育,继续紧密结合新兴“互联网+行业应用”产业动态,跟踪物联网、云及IDC、ICT三大转型业务的发展,融入邵阳经济社会发展。为“智慧邵阳”助力,让邵阳大地因联通而更加精彩!