

# 奋斗的青春更精彩

## ——邵阳联通成功创建“湖南省职工职业道德建设标兵单位”纪实

邵阳日报记者 朱大建

中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司(以下简称“邵阳联通”),成立于2000年,现有干部职工474人,其中大部分是年轻人。多年来,邵阳联通营造了“诚实守信”的经营氛围,铸就了以“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,以“舍我其谁”的担当精神,为企业的发展插上了腾飞的翅膀。该公司自2010年以来实现用户增长205%、收入增长199%、利润增长362%,经营绩效连续8年保持全省前列。该公司长期着力企业文化建设,成功创建“湖南省职工职业道德建设标兵单位”,并荣获湖南省“五一劳动奖状”殊荣。

### 坚持“三不”原则,实现跨越发展

长期以来,邵阳联通坚持开展职工职业道德教育,印制《中国联通员工职业道德守则》,以职工职业道德建设工作引领业务发展和队伍建设,坚持不做短期冲指标的事、不做损害客户利益的事、不做无利润的事等“三不”原则。邵阳联通始终将诚实守信作为公司和全体员工的基本准则,杜绝虚开业务、虚假渠道、虚假报账、虚假补贴、先斩后奏等经营行为;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、虚假宣传等行为,铸就了以“务实创新”为核心的企业文化,不唯虚,不唯上,只唯实。

2016年至2017年,该公司多次组织下县明察暗访,处罚了5家渠道商,强力保证了入网规范。坚持诚信经营,坚持正确的业绩观,邵阳联通连续多年年度绩效考核成绩不俗:2014年全省第五名,2015年全省第四名,2016年全省第三名,2017年评为“最美纳税人”。该公司正在加速推动业务发展从传统渠道体系向移动电子商务体系的转变,推动信息化与农业现代化深度融合,促进我市“工业化、信息化、城镇化、农业现代化”同步发展;同时,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,助力“智慧邵阳”建设。

### 坚持“客户至上”,塑造良好口碑

邵阳联通始终坚持“客户至上”的服务理念,在广大客户群体中树立起良好的企业形象。

该公司建立健全了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,定期(按周或按月)免费给用户发送话费套餐内剩余分钟数、流量短信、积分变化短信等内容;全面履行八项服务承诺,推行先行赔付制度;对热点网络问题坚持推行“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;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;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,做到让用户明白白消费;严厉整治垃圾信息、骚扰电话,点对点及集团行业端口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;积极推行宽带装维1548服务承诺:15分钟完成业务预约、4小时装机、8小时修障。

“做互联网技术的,理应努力创新,发扬‘工匠’精神。我们挥洒了汗水,在奉献中实现了自己的人生价值。”2018年5月10日,被评为“湖南联通新锐人才”的该公司运维部技术经理扶托坤自豪地对记者说,他自2010年入职,2017年获湖南省技术比武专业一等奖,6次被评为优秀员工。邵阳联通在加快转型中,鼓励创新突破,众多的技术创新人才在“双线晋级”机制中成长起来。凭借创新发力,集聚业务创新、技术创新、管理创新、服务创新等多方面的合力,该公司创造了多项业内领先的运营管理模式。有了人才支撑,打造全方位的客户满意服务就有了坚实基础。该公司建设营业网点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。该公司进一步优化了服务环境,对营业厅按照统一的VI标准进行装修,配备自动详单和账单查询打印机。



2017年6月,邵阳联通参加湖南联通“青春嘉年华”活动,荣获团体二等奖。 钟志勇 摄

### 内强员工素质,外担社会责任

邵阳联通充分利用电视、LED电子屏幕、展板等方式全面宣传社会主义核心价值观;在广大员工中推选诚信经营、爱岗敬业、勤俭节约、互帮互助、敬老孝亲的典型,用身边典型事迹教育和引导广大员工践行社会主义核心价值观。同时深入开展丰富多彩的精神文明创建活动,组建了公司职工文化体育协会,下设乒乓球、篮球、棋牌、书法美术摄影、瑜伽、长跑等分会,开展丰富多彩的员工文化体育活动,增强企业凝聚力。

多年来,邵阳联通始终把文明单位创建工作作为提升公司品牌形象、推动公司快速发展的一项重要抓手,严格按照省、市文明委确定的创建标准制定工作实施方案,并按照创建要求和时间节点全面部署,积极跟进检查和督导各项创建工作的落实,推动文明单位创建再上新台阶。为了提高员工素质,该公司开展网络技术比武、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。

能力越大,责任越大,邵阳联通以“互联网+”行动积极助力“平安邵阳、智慧邵阳”建设。公司与邵阳市政法委在全省率先推出“995+户联防”平台,组建平安村组1万余个,为人民群众撑起一把平安保护伞;在互联网+教育方面投入1500万元,建设平安校园152所,管理平台3个,教育资源公共服务平台1个,为12万多名学子提供教育信息化服务;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。该公司在业务取得长足发展的同时,不忘回报社会,积极参与各类社会公益事业,不断提升邵阳联通良好的社会形象。

### “互联网+扶贫”,带领贫困户脱贫致富

作为有担当的大型国有企业,邵阳联通积极响应国家精准扶贫政策。为进一步消除农村光网建设盲区,尽快实现“全覆盖”目标,近年来,邵阳联通投入数千万元用于光纤网络及行政村4G基站建设。仅在洞口县,邵阳联通就承担了122个行政村的光网建设任务。他们与洞口扶贫办签订责任状,到2018年年底,至少有2440户当地居民能够享受到联通网络。

邵阳联通通过信息化扶贫,助力隆回县向家村摘掉了贫困帽子。在过去的几年间,邵阳联通陆续为该村建立了多个小区基站,增强向家村信号覆盖的同时,也提高了用户量。同时投资20万元铺设光缆,保证户户可接光缆,家家有网络,村民们的农产品通过联通的网络远销全国各地。通过邵阳联通、当地政府、基层组织和村民们的共同努力,向家村也成为隆回县192个贫困村中第一个整体脱贫村。

随着扶贫工作不断推进,邵阳联通扶贫领导力量不断加强,帮扶队伍不断壮大。2018年,公司累计选派专职扶贫干部18人,选派驻村第一书记5人。扶贫干部和驻村第一书记与基层干部群众朝夕相处,并肩作战,在宣传政策、发动群众、实施项目、监管资金等方面,发挥了积极作用。近年来,在健全定点扶贫组织机构、规范挂职扶贫干部管理、开展扶贫领域作风问题专项治理、加强扶贫统计管理等方面,邵阳联通相继做出制度性安排,明确责任、落实部门、制定措施,实现了扶贫攻坚工作制度化、规范化。

路虽远,不行则不至;事虽小,不为则不成。邵阳联通深入骨髓的“特别能战斗,特别能奉献,特别能吃苦”的精神不变,“召之即来,来之能战,战之能胜”的使命贯穿,“政治合格,保障有力”的形象依旧。一分耕耘,一分收获,种下的是文明的种子,绽放的是多彩的春天。近年来,邵阳联通相继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、邵阳市先进基层党组织、综合治理先进单位、消费者信得过单位、诚信明星示范单位、最美纳税人、湖南联通先进集体、突出贡献单位、五四红旗团委、五一劳动奖状等荣誉称号。

“青春都是用来奋斗的”,奋斗不止,青春不老。“文化是一个企业的信仰火种,思想灵魂和前进动力。邵阳联通将在总部聚焦战略的指引下,秉承‘五新’理念,抓住互联网化运营新机遇,不忘初心,以文化演绎精彩,用诚信赢得未来,实现公司高质量发展。”谈及进一步深化精神文明建设,积极响应我市全国文明城市创建,该公司党委书记、总经理刘长勇信心满满。



2017年7月,邵阳县普降大雨,邵阳县基站紧急发电抢修。 钟志勇 摄



2016年,邵阳联通获“邵阳市最美纳税人”称号,该公司党委书记、总经理刘长勇接受表彰。 郑家夫 摄



2017年3月,邵阳联通设备维护人员爬上高塔进行设备勘查。 郑家夫 摄