# XX公司三个文明建设材料(网通)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-10-16

*XX公司三个文明建设材料(网通)以品牌为载体，突出创建特色。XX以创新服务品牌为载体，把打造服务品牌纳入“三个文明”创建的主要组成，实施了服务品牌战略。XX公司继荣获“20xx-20xx年度省级文明单位”称号后，近日，又被集团公司授予“中国...*

XX公司三个文明建设材料(网通)

以品牌为载体，突出创建特色。XX以创新服务品牌为载体，把打造服务品牌纳入“三个文明”创建的主要组成，实施了服务品牌战略。XX公司继荣获“20xx-20xx年度省级文明单位”称号后，近日，又被集团公司授予“中国XX集团级文明单位”称号。

为客户创造价值，提升文明创建的内涵

XX通深入推进社区经理制改革，针对不同客户群提供面对面、一对一的差异化服务。实施装机、移机、查修服务和营销一体化服务，形成了社区经理直接面向群众、及时满足客户需求的“零距离”服务体系。执行预约服务，只要客户提出希望上门安装的具体时间，就会如期享受服务，使客户能够根据自己的时间来安排。实施重点项目跟进制度，将客户经理与后台支撑人员有机结合，对重要客户、重点项目实行跟踪服务，客户经理在第一时间与客户进行沟通，确保重点项目实施跟进及时。实施弹性工作制，将社区经理由原来的8小时工作制变成弹性工作制，“365X24小时”时时响应客户需求，使装移机和障碍查修的时限降至最低点。实施大客户“一站式”服务，有效减少层次、环节，及时为大客户提供专家式服务。细节服务、亲情服务、全程服务的推出，大大提高了群众的满足度，\_\_\_网通社区经理制得到集团公司的认可，并于6月份在\_\_\_召开现场会。

以人为本，情通万家

公司每名员工在服务中体现真情，安全、快捷地传递信息，沟通真情。10060客服中心正式开通业务受理绿色通道，客户足不出户即可办理网通业务。依托114的品牌影响力和便利快捷的查询功能，开通了“电话导航”业务，目前开通了搬家、开锁、航空售票、旅行社、汽车救援等多家行业首查业务和多名称注册业务，并为多家宾馆、酒店开通了查询转接的体验服务，通过积极拓展业务受理范围，逐步将114打造成为百姓生活的“百事通”。今年8月客户服务中心被团中心、信息产业部授予全国“青年文明号”称号。

为满足老百姓个性、时尚的信息通信需求，他们利用自身的行业特点，提供丰富多彩的信息服务业务。6月与市专家协会合作开办“教育专家咨询服务热线”正式开通，8位\_\_\_市拔尖人才、特级教师成为第一批连接热线的专家，为\_\_\_市拔尖人才提供一个释放能量的平台，也为学生和家长提供一条新的学习通道，利用168信息平台开办教育专家咨询热线在河北省尚属首例。近日，又开通了“医疗卫生专家咨询服务热线”。在提供便捷通信服务的同时，为了满足政府机关、企事业单位的企业信息化需求，\_\_\_网通量身定制了信息化解决方案“宽带商务——信息魅力”，提供具体针对性的服务内容，把网通的服务延伸到客户的生产、经营、治理等方方面面。

创新治理，为创建打下坚实基础。逆水行舟，不进则退。\_\_\_网通人清醒地熟悉到：要想提高文明创建水平，创造和保持企业可持续竞争优势，就必须不断创新治理。

\_\_\_网通在文明创建活动中，自觉坚持“两手抓、两手都要硬”的方针，将创建文明单位与经营工作一起部署、一起落实、一起考核，使创建活动取得良好效果。

\_\_\_网通公司认真贯彻集团公司的战略部署和省公司的工作安排，通过“六个创新”，促进了企业持续、健康发展。治理创新：遵循“过程监控、结果考评、闭环治理、持续改进”16字治理工作原则，实现治理由粗放型向精细化转变，由短期行为向兼顾当前长远转变。服务创新：推行“感动式服务”，制定了具体的实施方案，将服务提高到新的层次。“10060”客服中心荣获全国妇联“巾帼文明示范岗”、“全国职工职业道德建设百佳班组”和“全国青年文明号”等荣誉称号。体制创新：倡导各尽所能、按劳、按贡献相结合的、注重结果兼过程的分配准则，积极推行社区经理制、社区经理联产承包责任制等进行人力资源整合，调动了全员的积极性。机制创新：出台了《员工积分制》、“招贤英雄榜”、“24小时×X（社会人员和亲属）工作制”、“虚拟营销团队”等相应的配套机制，拓宽了营销服务渠道，激活了队伍。技术创新：追求企业竞争力和服务社会能力的提高与和谐统一，研发“煤矿安全集中监控系统”，为政府解决后顾之忧，企业与社会双赢。该系统在300余家煤矿企业进行了推广应用，该项目也因此获得了中国网通集团技术创新奖。策略创新：成功策划和实施了“五法”；“全民皆兵法”，“分期付款先予后取法”，“话务量‘保’‘抢’法”，“捆绑销售法”，构筑了\_\_\_网通应对市场竞争的立体攻防体系；“中间插入法”，扭转了投入高、产出低的客观格局。通过实施“四大战争”，创造了发展奇迹。

建设企业文化，为文明建设营造良好的氛围

“软环境”建设凝聚员工内力。\_\_\_网通公司把企业文化作为文明建设的有效载体，立足企业实际，积极建设与企业发展互动的企业文化。以“三个有利于”规范员工言行，并倡导“四个观念”，提高干部员工的责任意识和危机意识。引入“国界化”的理念统一思想，鼓舞员工士气。以“28字”方略统一工作模式等，靠企业理念所倡导的精神，为企业发展提供了动力。

“硬环境”建设树立企业形象。分公司不断加大绿化、美化、亮化力度，为员工和客户提供清洁、整洁、规范、安全的环境；加大宣传报道力度，每年在市级以上新闻媒体发表稿件100多篇。不断完善职工之家建设，开展丰富多彩的、寓教寓乐的文体活动，营造团结奋进的文明氛围。强化安全治理，加大了检查力度，做到内保网络健全，生产秩序良好，没发生责任性安全生产事故、通信案件、治安刑事案件，无XXXX功练习者、无上访人员、无封建迷信活动等现象；加强舆论阵地建设，在OA上设党团之窗、紫塞先锋论坛、员工之声等栏目，设置党委、工会宣传橱窗，占领思想舆论阵地。

民主制度建设提高班子威信。班子内部坚持民主集中制原则，对重要事项集体研究，集体决策，集体负责。对于涉及职工切身利益的事项，广泛征求员工意见。通过落实职代会制度、深化厂务公开工作和建立健全总经理联络员制度，增强治理的透明度和说服力，提高了班子的决策能力和在员工中的威信。20xx年11月，杲明哲总经理代表省公司参加了集团公司在山东东营召开的“企务公开现场推进会”，作典型发言，并受到好评。

坚持开展精神文明创建活动，是\_\_\_网通做大做强的助推器。\_\_\_网通领导团队齐心协力抓经营、抓发展、抓创建，员工保持了良好的精神面貌，企业保持了持续向上发展的良好势头，实现了三个文明协调发展。20xx年-20xx年收入预算完成率连续3年高居全省第一位，增长率连续3年保持在两位数以上。今年1-9月份完成省定收入预算的75.96，列全省第一名，上缴地方税金1398.88万元。

在\_\_\_网通，文明已经潜移默化地渗透到了每一个角落，成为公司内每一个员工生活、工作、学习的标尺，员工们每时每刻都在用辛勤的汗水浇灌着文明之花。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找