中央企业精神文明建设工作

推进会会议交流材料之五

**创新强文明 创建促发展**

中国移动江苏公司徐州分公司

(2015年7月23日)

中国移动江苏公司徐州分公司（以下简称“徐州移动”）自1998年成立以来，在国资委和集团公司的指导下，始终坚持将精神文明建设贯穿于生产经营、企业管理的各个方面,注重创新内容和载体，改进方式和方法，依托“道德讲堂”、志愿服务、责任管理三大平台，使精神文明建设充满生机和活力，为公司的改革转型提供了思想支撑和精神动力。徐州移动先后荣获“全国文明单位”、“全国用户满意企业”、“中央企业先进基层党组织”、“中央企业红旗班组”、“中国移动企业文化示范单位”等多项荣誉。

一、探索文明建设路径，凝聚思想道德力量

“道德讲堂”是培育和弘扬社会主义核心价值观的重要载体。徐州移动深入贯彻中央和国资委有关办好“道德讲堂”的要求，结合公司实际，在实践中不断探索和尝试，创新“道德讲堂”举办方式，创新“道德讲堂”内容，通过具体的人物和故事传播真善美、弘扬社会主义核心价值观，取得了突出的成效，被指定为徐州市“道德讲堂”总堂。

徐州移动“道德讲堂”的推陈出新并非一蹴而就，而是循序渐进，注重创新，逐步将“道德讲堂”打造成为员工易于参与、乐于参与的道德建设平台。**一是规范流程、保证质量。**讲堂开办初期，公司着力于讲堂的规范性，按照“唱歌曲、学模范、诵经典、发善心、送吉祥”等“五个一”的规定动作，传播凡人善举。**二是创新内容，增强感染力。**公司借鉴“艺术人生”的形式，对道德模范、“最美移动人”等先进典型进行现场访谈，讲述“道德人生”，拉近群众与榜样的距离，让“身边人讲身边事、身边事教身边人”。**三是创新形式，提升影响力。**除了在实际场所开展的“道德讲堂”外，徐州移动充分发挥移动运营商的特色，推出了微视频形式的网上“道德微讲堂”，易于观看、易于传播、易于互动。目前每月推出一期10分钟的“道德微讲堂”，并在班会、例会之余组织员工通过手机、电脑观看，实现各层级员工100%覆盖。“道德微讲堂”结合时事热点，“扶不扶”、“微孝”等主题引发员工热烈讨论，公司论坛的“微讲堂”板块中员工观后感及心得体会跟帖已达数千篇。

二、挖掘雷锋精神价值，夯实志愿活动阵地

志愿服务活动是弘扬雷锋精神的良好载体，是提升央企青年员工个人精神境界的有力工具。徐州移动从80后、90后员工的心理特点出发，创新引入互联网概念，建立起一套科学有效的志愿服务管理机制，持续激发青年员工的参与热情，使志愿服务成为青年员工的“生活必需品”。

徐州移动的志愿服务管理机制充分体现了互联网特征，也非常契合青年员工的心理诉求。**一是搭建平台，彰显个性。**每年年初，徐州移动统一制定志愿服务活动菜单，志愿者们根据个人特长、兴趣、时间安排，自主选择希望参与的志愿活动，在志愿服务中实现自我价值。**二是做好“营销”，吸引参与。**徐州移动将“团购”理念引入志愿活动，每次活动设定名额，志愿者可以“爱心”团购活动参与机会，先到先得，有效吸引员工参与。**三是引入积分，鼓励先进。**徐州移动的员工参加志愿服务活动均能获得对应的积分，年度依据积分对积极参与志愿服务的员工给予表彰奖励，既方便了管理，也大大提升了员工的积极性。

在上述创新机制下，徐州移动“爱之语”志愿者团队成立3年来，共捐助孤儿8名，组织公益活动30余次，捐款捐物价值20余万元，被徐州市文明办评为优秀志愿者团队。

三、强化奉献责任管理，倾力打造优质服务

服务是通信企业的立身之本，“客户为根、服务为本”也是中国移动始终坚持的服务理念。徐州移动积极开展“创文明行业、建文明窗口、树行业新风”活动，深入推进优质服务文明创建，展示了央企服务民生、奉献社会的精神风貌。

徐州移动结合实际，倾力打造优质服务，树立了践行社会责任的央企形象。**一是以创新管理强服务能力。**公司首创“双向评价”系统，通过“一次评价”、“二次维护”、“三次反馈”闭环管理机制，主动收集客户对服务是否满意，从而准确定位服务中存在的问题，并持续改进，实现最有效的提升，这一系统已成为全省营业厅精准服务的有效抓手。**二是以内部服务提升团队凝聚力。**公司倡导的“家和”企业文化理念深入人心，基层单位可以从“服务意识、服务态度、服务效率、服务质量、基层调研”五个维度对职能部门进行评价，通过反向监督优化领导队伍、提升企业凝聚力，该做法已作为教学案例推荐至中组部。**三是以履行责任树企业形象。**公司积极响应国家关于“智慧城市”的建设号召，先后建成“智慧医疗”、“平安徐州”、“12345市长热线”等一系列信息化服务项目，其中“12345市长热线”项目被江苏省政府列入当年政府推广计划，在全省范围内扩大应用。

在多年的实践中，徐州移动逐渐探索出一条具有移动特色的精神文明建设道路，并取得一定成效，在企业运营中表现出差异化优势，既赢得了客户，也赢得了员工。我们将进一步巩固成效、追求卓越，认真贯彻党的十八大、十八届三中、四中全会精神，坚持以社会主义核心价值观为引领，贯彻落实国资委文明委的总体部署，不断提高全体员工的道德素养和企业的文明程度，为实现企业科学发展、跨越式发展提供精神动力和思想保证。