

【中国联合网络通信有限公司山东省分公司】

深化运营管理，实现社会价值

【背景】

山东联通公司下辖 17 个市级分公司，129 个县级分公司，共有各类员工 3 万余人；资产总额超过 400 亿元。近年来，山东联通主动履行大型国有企业社会责任，加强内部绩效管理，认真贯彻“宽带中国”战略和“互联网+”行动计划，依托先进的宽带互联网技术和庞大的客户群体，加快研发和推广基于全业务的行业信息化应用产品，积极服务地方经济发展和社会信息化建设，目前拥有各类用户近 5000 万户。持续加大信息基础网络投资，实施传统宽带网升级改造，建成中国联通首个“全光网络省”。

【绩效管理成效】

山东联通始终把关注社会责任当做自身发展的目标之一，已经将社会责任融入到公司日常经营发展的各项工作中，从促进就业、改善服务等多个方面支持并促进地方经济的发展。通过加强管理、设定目标、量化考核等手段不断强化执行力，有效推动社会责任工作的落地实施，将社会责任纳入本企业业绩考核和经营评价过程中，并层层分解到各部门、各单位和各岗位中，扎实推进社会责任指标与企业运营管理体系的有机融合，将企业责任落实工作融入到绩效管理体系，以标准化的指标衡量公司履行社会责任的能力、具体行动措施和相关实施成效，全面实现社会责任工作的可衡量、可感知。

1、企业对员工的社会责任

连续多年，山东联通每年接收 500 多名高校毕业生等，又通过业务外包的方式，有效带动上下游企业吸纳就业人口，有效促进了地方就业。并按有关规定，足额及时的为员工缴纳五险一金、做好劳动安全防护，解除了员工的后顾之忧。并通过加强培训和参加职业能力鉴定等方面，帮助员工尽快成长成才，打通员工

多渠道的职业生涯发展通道。并将员工的培训完成情况和培训质量纳入绩效考核，激励员工不断提高自身的学习能力、创新能力，以满足更多客户需求，提升企业价值，塑造企业形象。

在公司制定的绩效考核办法中，明确了规范用工和薪酬分配等考核指标，要求各单位合理控制用工，规范收入分配秩序，通过薪酬调控，不断提升低收入群体的薪酬水平，减少两极分化，认真履行薪酬分配的社会责任，极大的增强了员工对企业的满意度，调动了员工工作积极性。

2、企业对客户的社会责任

为满足客户不断变化的需求，增强客户忠诚度，企业主动进行新产品研发，并在绩效中明确了产品、技术、管理创新等奖励办法。通过鼓励研发，重视满足客户多样化、个性化的需求。在内部管理过程中，针对在产品、网络、系统和服务等方面存在问题或故障并引发申诉的，也在绩效中给予明确考核。

让客户满意已经成为山东联通的企业文化，为此，山东联通通过打造 10010 服务平台、聘请第三方明察暗访、打造“星级营业厅”，争创“青年文明号”等多种形式提升客户服务满意度。在地方政府举办的年度行风评议过程中，山东联通的 10 多个地市公司多年来一直名列前茅，对客户的服务意识和水平已经被社会高度认可。

3、企业对社会的责任

通过推进用户实名制、整治垃圾短信等手段，充分发挥运营商行业自律和社会监督作用，增进社会对企业的认同与支持。为促进互联网、物联网的大力发展，近年来山东联通每年投入大量资金，进行宽带 FTTH 改造和 4G 的建设，迅速建成了集团内首个“全光网络省”，并按照集团公司“提速降费”的整体部署，迅速跟进，为企业减负。

【改进及未来展望】

下一步，山东联通将进一步深化对员工的全面培训，使社会责任理念真正在企业落地生根，并落实在员工的工作中，转变为员工的具体行动，推动社会责任理念融入企业全员、全方位和全过程。

同时持续改进、不断深化绩效管理，推动公司绩效管理指标不断适应企业外部环境和企业内部管理的变化，并随时对核心问题进行补充完善，不断满足社会对企业履行社会责任的要求，提升公司履行社会责任、服务社会发展的能力和水平。