

【中国联合网络通信有限公司黑龙江省分公司】

员工关爱 LOVE 随行

【摘要】

黑龙江联通客户服务中心秉持以人为本的理念，围绕“实现企业价值和员工价值最大化”的目标，针对员工权益保护，员工关爱活动等问题，努力改善工作环境，促进职业发展，做好员工关爱，落实民主管理。一年来通过开展员工关爱“LOVE”计划活动，履责中的薄弱环节有所改善，促进各项工作提升。

【背景】

黑龙江联通客服工作体系改革进程中，员工难免人心浮动，为确保改革有序推进，客服人员稳定、工作效率得到保障，客服中心工会以推进“LOVE计划”为突破口，开展员工关爱系列工作，强化了“务实 高效 诚信 负责”的中心文化。

【内容】

LOVE 计划内容如下：

L: learn（学习）通过开展业务技能、生活技艺相结合的互助式学习活动提升素质，激发员工内心正能量。通过在职深造激励、专项业务培训、主题阅读活动等多种形式的活动，打造出一支个人素养高、综合业务能力强的客服团队，特别是2015年度推行的年度培训计划，培训的范围从通信业务到法律支撑，从办公软件运用到公文写作使员工综合素质得到全面的提升，得到参与培训员工的一致好评，员工评论称参与培训使其得到了全方面的提升，让工作与生活更加得心应手。

O: originality（创意）中心立项，采取竞标方式成立创意小组，破解业务及管理瓶颈，激发员工创造力。将工作划分为独立的课题小组，采用竞标的形式，鼓励员工之间相互协作，成立创意小组。目前已形成QC课题、质量管理、党群建设、工会活动四个课题小组。破解业务及管理瓶颈，激发员工创造力。由工会组织形成的“创客工作室“，通过微信公众平台创办”LOVE快讯“微信专刊，向

广大员工宣传正能量，受到员工们的喜爱与支持。

V: value（价值）通过环境美化、职业生涯设计、多种人文关怀增加员工的价值感，增强团队凝聚力。

努力为打造灵活、舒适的办公环境，让员工全身心投入到工作中。并在工作之余，关注员工的压力排解，组织各种文娱活动，以缓解员工工作压力。“极速前进之联通客服之旅”为主题的徒步拓展活动，使员工身心得到有效的放松，增强了团队协作能力。2015年举办的《首届“创客”杯互联网客服宣传软文制作大赛》更是以创新前卫的思维、灵活丰富的创意丰富“黑龙江联通10010”微信公众号推送内容。

E: excellence（优秀）通过演讲、业务宣传片制作等形式多样的团队竞赛在员工心中树立“从优秀到卓越”的目标，打造优秀团队。重视人才培养，为员工提供多方面提升平台，通过培训师竞聘、专项培训选聘等方式发掘人才。注重经验分享，发挥传、帮、带精神，造就能够应对复杂问题的复合型培训团队，从细节抓起，使得员工能得到更加广阔的发展空间。注重对内、对外宣传工作，利用员工特长，将先后制作客服中心礼仪规范、客服大赛记录片、员工生日会记录片、夏日游记录片、业务解答场景模拟演示片等多方面宣传视频，竖立员工自信心，使员工能深刻的体会到付出总有回报，只有不断的努力提升自身素养，才能从合格到优秀，从优秀到卓越。

【成效】

队伍活力得到激发，员工支持改革心态稳定，“务实 高效 诚信 负责”的中心文化初步确立。

在创建中心文化时，对“务实 高效 诚信 负责”是这样定位的。在保持高效率的工作同时，对工作尽责，有担当，做对集体、对社会有益的事。对客户要讲诚信，真诚的对待每一位客户，要用真诚之心行信义之事。无论做事还是做人

要脚踏实地、踏实、勤奋，做事前先竖人。员工们通过学习中心文化感触颇多，纷纷表示会将中心的文化传承下去，做好本职工作，服务客户、服务社会。

【相关方反馈】

员工普遍反映中心充满凝聚力；省联通工会高度评价客服中心员工关爱工作。近年来一系列的对员工人文关怀活动，得到员工的支持与认可，并多次获得黑龙江省总工会、集团公司工会及省公司工会颁发的“模范集体”、“先进集体”、“学习型组织先进单位”等多项荣誉。有效缓解了企业的劳资矛盾，降低了客服员工的流失率，提升团队整体凝聚力和向心力。通过搭建的企业文化平台，给员工提供了充分展示自我的机会。向员工灌输正能量，使团队呈现积极向上的工作作风。