

# 源浚者流长 根深者叶茂

## ——记山东聚源集团企业文化建设

企业文化是企业核心竞争力中不可或缺的一部分,建塑企业文化,旨在用文化的力量激活生产力,增强凝聚力、执行力和创造力,进而提升企业核心竞争力。山东聚源热力有限公司自成立以来,经济规模从小到大、从大到强,涉及产业从单一供热到多元并进,在做好济宁城区供热的基础上,积极向县域供热市场发展,继而做大做强供热主业。云不厚雨不疾,弓不劲箭不远。聚源热力取得目前的成就,主要得益于公司20多年来积淀形成的企业文化,这种企业文化是支撑公司发展的动力,是一笔十分可贵的精神财富。

20多年来,山东聚源热力有限公司在构建和谐热力、打造企业品质上,创造了一个又一个新的辉煌。从1989年

成立至今,已拥有控(参)股企业11家,资产总额17亿余元,在岗职工1600多人,已实现热电装机容量101MW,锅炉容量1080蒸吨,集中供热面积2261万平方米,供热实力和供热规模皆位居山东省供热行业前列,现已发展成为集热电生产、科研设计、节能环保、供热服务、热力勘察设计施工、商贸服务等为一体的现代集团化企业。聚源人在其中注入的有汗水,更有不屈的精神。随着济宁市加快经济发展方式转变、促进绿色转型步伐的向前迈进,作为济宁市供热行业的排头兵,聚源人义不容辞承担起了制造高效清洁的热源,温暖用户、保护环境的重责。科学发展、全面创新、求真务实的特色企业文化,亦在传播中落地生根,花香四溢,硕果累累。



山东聚源集团厂区前景

山东聚源热力有限公司自成立以来,经济规模从小到大、从大到强,涉及产业从单一供热到多元并进,在做好济宁城区供热的基础上,积极向县域供热市场发展,继而做大做强供热主业



公司负责人为“提质增效”演讲比赛获奖选手颁奖

## 聚创新之力 成就文化理念之源

用创新管理的思想加以整合规划,形成员工共同的准则

没有规矩不成方圆。企业文化归根结底属于意识形态范畴,要达到内化于心、外化于形的目标,必须用创新管理的思想加以整合规划,形成员工共同遵守和执行的行为准则。这是一种润物细无声的过程,是一种心灵的渗透。聚源热力在发展过程中,注重把文化理念融入到具体的规章制度中,渗透到相关管理

环节,建立科学、规范的内部管理体系,在激励约束中实现价值导向,引导和规范员工行为。2010年开始全面梳理原有的各项制度,根据生产、经营、管理以及服务需要,制定了安全生产管理、人事管理、薪酬管理、绩效管理、物资管理、供热管理标准等基础性制度。2010-2014年修订完善各个管理制度流程,整合发布

了《山东聚源热力公司管理标准汇编》、《集团管控制度汇编》,增强了制度的适宜性、科学性和有效性。下发学习,定期培训考核,基本形成了规范的制度体系。将企业文化理念熔铸于制度体系中,促进文化“柔性”与制度“刚性”的相互融合与和谐统一,提升了管理水平。通过管理标准、作业标准、技术标准、质量标准、

成本标准等标准体系的建立完善,量化到最小的单元进行管理确认,杜绝管理的粗放性和随意性,培养精细化的工作作风,使管理过程得到更严格细致和更规范的控制。使每个员工、每天必须做好的每项工作,具体分解量化成“最小单元”,做到人人、事事、时时、处处有标准、有考核。



打造“魅力聚源·巾帼添彩”女性团队合作精神培训

## 聚员工之智 成就持续增长之源

一个企业的成败,很大程度上取决于职工的整体素质

“玉不琢,不成器;人不学,不知义。”一个企业的成败,很大程度上取决于职工的整体素质,而职工素质的提高和不断完善,离不开学习型这个大平台的建立和完善。将职工学习纳入企业文化建设的重点,大力营造全员学习、主动学习、终身学习的浓厚氛围。

精神文化是企业信奉的各种理念,它体现了企业的价值观。聚源人结合自身特点和发展定位,提出了以科技为支撑力,以人才为推进力,

以文化为引领力,将企业先做大再做强,先局部突破,再同心多元化发展的发展战略。提出了“自强不息、顽强拼搏、奋发向上、只争朝夕”的企业精神,肩负起“发展企业、关爱员工、服务社会”的企业使命;追求“发展城市集中供热事业,提高城市居民生活质量”的价值和奋斗意义,致力于汇聚各方面资源,聚焦能源产业发展,推动经济社会全面、持续、协调进步,实现产业服务社会的远大理想。

聚源热力始终把“以人为本、敬业、职业、专业”作为企业的核心价值观,把“崇德尚能、有为有位”作为企业的用人理念。提出了“以管为轴、以理为主、目标明确、责权清晰、规范有序、执行有力”的管理理念,具体落实中以目标管理为纲,以绩效考核为总抓手,通过加大培训力度,推动企业文化整体工作上台阶、上水平。提出了“以人为本、安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理理念,“集约资源、清洁生

产”的节能环保理念。在继承“真情献社会、温暖千万家”的供热服务理念基础上,推出了“好温暖”供热服务品牌。制定了聚源人为修养规范、聚源人团队守则、聚源人道德规范,使员工行为有了制度化的准绳。在培育、内化、丰富价值观的基础上,进一步发挥精神文化的根基作用,使员工自觉把个人幸福、个人价值的实现融入到企业发展、企业愿景的实现中来,实现“和谐共进、共建共享”。



市委宣传部赴企业进行文化品牌创建评审工作

## 聚行业之势 成就卓越服务之源

“你用热,我用心”,“知用户之所想,答用户之所疑”

供热服务质量关系到千家万户的温暖,山东聚源热力公司作为承担部分政府职能的国有企业,在秉承“真情献社会、温暖千万家”的服务理念上,提出了精心打造“好温暖”供热服务品牌的目标。

在科学整合换热站、合理建立硬件设施基础的同时,利用公共通讯网络技术开发安装了供热设施巡查系统,确保提高供暖设备的巡检准确及时性,对管网运行状态做到

可控在控;建立了供热所、服务大厅、投诉中心三位一体一站式供热服务体系。

投资50余万元建立了供热客服系统,将原投诉热线增加到10条供热服务中热线同时接听,缩短了供热响应时间。

实行社会公开服务承诺制和首接负责制,各项业务流程和办结时限公开透明,接受社会监督。推行礼貌用语,服务人员仪容端庄,统一着

装、挂牌上岗,注重“靠前”服务、“主动”服务,在工作的各个层面树立服务至上的理念。

开展优质服务进社区、便民服务进社区等活动,树立起人人进社区、进家庭的优质服务意识,从各个层面了解用户所需,解决用户之难。

聚源人紧紧抓住“你用热,我用心”的服务核心,开展全方位的贴心服务,宣传供热知识和故障报修服

务热线,做到了“知用户之所想,答用户之所疑”。此外,提供主动上门服务,及时为用户排忧解难,针对用户反映的问题逐一上门走访,一一进行排除。开展优质服务评比活动,设立供热服务专项奖励基金,每月从服务质量、供热质量、供热秩序等方面对各供热所整体工作进行评价,并列入个人绩效考核。把“好温暖”供热服务品牌置于基层,服务于民众,融入于民生。



举办趣味运动会

## 聚环境之利 成就优秀品牌之源

一个良好的企业环境,对内可以凝聚人心,对外能够塑造良好的形象

环境文化非同小可,它决定着企业的效率和效益。一个良好的企业环境,对内可以凝聚人心,对外能够塑造良好的形象,增强企业知名度和美誉度。

聚源热力通过统一集团标识、科室牌,完成了办公区域、生产区域、供热营业厅、供热服务所、服务车辆等外在形象规划,规范了稿纸、信封、名片、企业手提袋及聚源标识的使用,出台了企业公文统一印发格式,从企业外在形象上展示企业良好的品牌气质。以“发展企业、关爱员工、服务社会”的企业使命,在发展企业的同时,切实贴近职工工

作实际,通过开展一系列员工喜爱、健康向上的文体活动,大力营造和谐向上的浓厚氛围,丰富员工精神文化生活。每年4月份,聚源热力定期开展职工运动会,7月开展“五人制”足球比赛,9月组织先模旅游,10月举办篮球比赛,12月份组织“迎春”拔河比赛,以及新年联欢会、演讲比赛、知识竞赛等活动,拉进了干部和员工之间的关系,舒缓了员工的工作压力,加强了情感和工作交流;每年组织开展一次技能大赛;每月组织开展各类专业学习培训活动,搭建员工成长平台,推动员工专业技能和职业素养的不断提高;切

实关心关注员工身心健康,组织员工每年进行健康体检,维护了员工利益,开展员工生日送祝福和“金秋助学”等活动,搭建单身职工交友平台;成立了游泳、羽毛球、自行车骑行等员工喜闻乐见的健身俱乐部,增强了公司的凝聚力和向心力。在这些精彩纷呈的活动中潜移默化地提升了员工的文化素养,丰富了员工的业余文化生活,同时,陶冶了职工的情操。公司上下形成了一种团结、民主、和谐、向上的氛围和团结友爱、和睦相处、理解信任、平等互助的人际环境。

文化是明天的经济,先进的企业

文化是企业顺应时代潮流,实现历史使命的必然选择,是事业持续健康发展的“助推器”。企业文化建设是打造企业核心竞争力的战略举措,也是企业争先、争上、争创一流的重要保障。聚源人的企业文化建设目前正处在上升时期,在抓好总体以安全文化、诚信文化、廉政文化和礼仪文化为主题,纵向以部门文化和班组文化为重点,以提高理念认知率、文化认同率、行为规范性、制度完善率、标识规范率为标志,全面推进企业文化建设纵深发展。

(张林波 张志敏 李振鲁)



员工积极参与国资系统乒乓球比赛