



学科导航4.0暨统一检索解决方案研讨会

创建企业文化 构建和谐社会

<http://www.fristlight.cn> 2006-03-07

[作者] 苏宝坤

[单位] 中共哈尔滨铁路局

[摘要] 企业作为社会的重要细胞,在构建和谐社会的进程中,如何通过培育健康向上的企业文化,建设以人为本、健康和谐的企业环境,为构建和谐社会提供基础和保证,是时代赋予企业的神圣使命和重要的社会责任。

[关键词] 企业文化;和谐社会

企业作为社会的重要细胞,在构建和谐社会的进程中,如何通过培育健康向上的企业文化,建设以人为本、健康和谐的企业环境,为构建和谐社会提供基础和保证,是时代赋予企业的神圣使命和重要的社会责任。打造企业先进的精神文化一个社会是否和谐,很大程度上取决于社会成员的思想道德素质。铁路企业服务对象来自天南地北,企业员工的思想道德素质和服务水平对构建和谐的人际关系,营造文明诚信的社会环境起着重要作用。因此,应加强铁路企业员工的职业道德、社会公德、家庭美德教育,引导职工牢固树立起“旅客货主是上帝,优质服务是天职”的理念,变管理旅客货主为服务旅客货主,将人性化服务、精细化服务、亲情化服务融入服务的每一个环节之中,把旅客货主满意度作为衡量工作质量的唯一标准。培育职工奉献社会、服务群众、爱岗敬业的道德观念,为广大旅客货主营造一种团结互助、平等友爱的和谐环境。企业精神是企业的精神支柱,是经过全体职工认同信守的理想目标、意志品质和行动准则。是通过企业员工的言行举止、精神风貌表现出来的具有企业特色的共同理念与行为规范。企业精神能够形成一种强烈的核心力、向心力、凝聚力、战斗力,能够激励企业员工齐心协力地实现企业目标,把企业的共同理想变为工作的具体实践。铁路企业要围绕经营管理的总体目标塑造永不言败的拼搏精神,同舟共济的团队精神,诚实守信的敬业精神,与时俱进的创新精神,让这些企业精神深入职工心中,化作职工的行动准则,增强职工对企业的认同感、归属感,培育一种“我靠企业生存、企业靠我振兴”的共同价值观,使企业精神成为企业发展壮大的源泉,成为构建和谐社会的内在动力。培育企业先进的制度文化制度文化是企业文化的重要组成部分,是企业文化的中坚和桥梁。和谐企业应是以人为本的企业,是制度健全的企业,是活力迸发的企业。培育先进的制度文化,必须调整职工接受制度的文化心态,缩短贯彻执行制度的差距,发挥制度文化对职工群众的约束力。铁路是精神文明建设的窗口,铁路企业文化通过员工服务来传播。规范服务行为,强化路风监督,是营造公平正义、安定有序的和谐环境的保证。作为铁路企业,应加大源头治理力度,确保路风工作持续稳定,把以车以票谋私、野蛮待客以及乱收费、乱加价等惯性路风问题作为整治重点,严肃查处损害旅客利益和铁路形象的行为,把提高服务质量作为建设服务文化的基点,正路风树形象。深入开展“树标塑形”活动,打造铁路诚信服务品牌,营造广大群众与铁路企业之间团结祥和、亲善互敬的旅行服务环境。广泛接受社会各界监督,公开服务承诺,公布服务投诉电话,虚心接受群众对服务的意见和建议,把真诚沟通作为纽带,营造阳光服务、和谐相处的良好氛围。以人为本,推进人的全面发展和素质提高是企业文化建设的现实要求,也是构建和谐社会的基礎工程。这就决定了企业文化建设必须坚持以人为本,为人才的发现、培训、锻炼提供“绿色通道”,为构建和谐社会提供人才保证。因此,企业要把学习型组织建设作为素质教育制度长抓不懈,为职工搭建成才平台。要建立干部素质提高制度,着眼于培养复合型人才,重点提高领导干部和管理人员的综合素质,为企业正确决策和管理打下基础;建立岗位培训和继续教育制度,编制培训计划,对职工进行上岗资格培训,应知应会培训,促进职工知识结构的更新;建立技术练兵制度,定期开展技术比武、岗位练兵,以赛促学,以学促赛,不断提高职工的岗位技能,为职工提供岗位成才平台。建设企业先进的物质文化提升企业竞争力,推动企业的可持续发展是构建和谐社会的目标和要求。铁路企业要适应铁路跨越式发展的新形势,围绕发展目标,实施品牌战略、营销战略、人才战略,提升企业核心竞争力。实施品牌战略。时刻牢记旅客货主至上的理念,打造符合旅客货主需求,适合企业发展的列车品牌,服务品牌,加大投入力度,提高服务设施的科技含量,满足旅客货主日益增长的运输需求,打造一批让旅客货主满意的品牌列车,培养一批让旅客货主耳熟能详的服务标兵,扩张品牌认知范围,让铁路企业的服务形成一种文化烙印打动旅客货主,营造一种旅客货主与铁路企业良性互动、互相支撑的和谐氛围。实施

营销战略。一切以市场为核心，根据市场变化，拓展营销空间。建立完善的铁路企业市场分析预测机制，随时根据运输市场变化，调整营销策略。通过运用先进的科学技术、进步的经营思想、简便快捷的运输方式，搞好营销工作，使每次营销都成为树立自己形象的宣传活动；每一次服务都成为展现形象的活动舞台，从而不断增加铁路运输市场份额。提高协调配合能力。加强铁路各个环节的密切合作，确保为旅客货主提供高速度、高质量的运输产品，靠综合实力占有运输市场，满足运输需求，推动企业发展。实施人才战略。积极培养铁路企业用得上、留得住的人才，为人才展示作为提供一个广阔的舞台，靠政策吸引人才，靠待遇吸引人才，靠实力吸引人才，发挥人才的创造潜能，为企业发展注入不竭动力。

[我要入编](#) | [本站介绍](#) | [网站地图](#) | [京ICP证030426号](#) | [公司介绍](#) | [联系方式](#) | [我要投稿](#)

北京雷速科技有限公司 Copyright © 2003-2008 Email: leisun@firstlight.cn

