

# 邢台铁通： 传统文化滋养企业发展

李志怡



邢台铁通总经理韩春（中）与职工一起测试故障检修“掌中宝”。

“正德厚生，臻于至善”是中国铁通集团百万“铁军”共同尊崇的企业文化之“魂”，由中国优秀传统文化中的精髓凝聚而成。以此为引领，全国不同区域的铁通分公司，围绕这一主题各自创新推出了异彩纷呈的“地方戏”，在营造和传播正能量的同时，实现了经济效益和社会效益的双丰收。

从2013年起，铁通河北省邢台分公司按照集团统一部署，根据自身实际创造性地提炼出了“仁善觉悟工作法”（以下简称“工作法”）。在近3年的不断丰富完善和推广实践中，驱动市场经营业绩跃升为2014年的全省前三；2015年上半年更是连续六个月全省排名第一。

事实证明，这种自创的全新工作法，为企业的全员境界升华和提质增效，提供了强大的精神支柱和内生性发展动力。

## 重构企业文化

在“工作法”的新模式下，邢台铁通的每一个员工都如同一粒造血干细胞，把自己的觉悟和业务延伸，推己及人，直至客户和客户的客户，如沐春风，不断吸纳和扩展。这里已经没有了正式工和劳务工的使用界限，而是按能力相互领导；平均工资翻番后收入最高的是劳务工；“逾龄待报废资产”设备，在利旧创新中每年仍创造着百万元效益；员工利用业余时间研发的故障检测数据传输软件，植入每一个一线员工的智能手机，使现场测试动态数据即时传送，变成能和中枢机房互联互通的“掌中宝”，极大提升了工效，在全省推广后增效千万元……

连续6个月全省第一是干出来的，不是争出来的。邢台铁通总经理韩春介绍，每年在制定下年度的工作计划时，邢台铁通只提出具体目标和“跳一跳就能够得着”的工作目标，并不去刻意追求达到或超过全省先进水平的指标。“工作法”明确了公司的价值取向和行为方式，使连续亏损了十二年的企业，从2013年扭亏为盈，随后跨入全省先进行列。

近年来，尽管企业和员工一直在努力，但由于固网业务的日渐衰微，铁通的资产和用户规模颇为尴尬，员工收入有待提高。部分员工开始出现思想迷茫，找不到人生奋斗的方向。

邢台铁通新的领导班子及时对上述现象进行了“危”与“机”的深刻分析。通过查找自身原因，大家一致认为，邢台分公司长期以来的企业文化建设跟不上时代的发展，员工缺乏对企业的认知度。

作为该工作法科研组的组长，韩春认为，最需要做的是及时对企业文化进行重新建构，在不断成长的

市场中找准定位，这才是激活企业的“起始键”。于是，邢台铁通公司紧跟时代潮流，借助国学热和传统文化在人民群众中的重新兴起，确定将仁善觉悟做为企业文化核心，开展“内化于心，外化于行”的管理创新活动。

仁善觉悟中的“仁”，即把对人的仁爱引申到与天地万物的仁爱；“善”指做事要从心中的善念出发；“觉”是人对事物的辨别感受，是学习的过程；“悟”是理解、觉醒，是思想认识的总结和升华。“悟”还有一个层次就是分享，即“悟他”——帮助更多的人提高觉悟。

历经两年多的中国传统文化学习和实践，从许多国学典籍中汲取精华，逐步使大家树立起积极向上、谦虚恭谨、淡泊名利的道德观、价值观，从内心唤起了全体员工自觉向“善”的信念，日渐结晶出一个系统的新工作法，成为邢台铁通自创的全新工作模式体系。

## “聚变”激发生产力

根基于中国传统文化的新工作法，从感悟、觉悟、悟他三个层次，以递进的方式逐步修德立人，并完善思维方法、价值取向和行为方式，在全员和谐共振中凝心聚力，进而带动工作业绩提升。

仁善觉悟体系由四部分组成：行为准则包括定岗定责、基本考核；心智修养包括循规蹈矩、仁善处事；价值体现包含超越自我、践行觉悟；境界追求突出“引领时代新风尚，传播社会正能量”，通过社会公益、弘扬国学等活动，以每个人的仁善行为感召力传播正能量，具体为“存好心，说好话，行好事，做好人”。

思想觉悟的提升，不仅和谐了家庭关系，也改善了员工间、干群间、部门间关系，这种广义的“家和万事兴”，极大减小了各种摩擦阻力，使大家把更多的精力投入到工作当中。

工会青年团和妇联也都围绕思想觉悟的提升营造氛围，开展了给父母一份生日蛋糕，给子女一份优秀读物，坚持看望生病员工和直系亲属，甚至去世员工的遗属等，形成了良好的“家和”文化。

副总经理祖运良介绍，正是觉悟素养的提升，全员拧成一股绳的向心力增强，正像“核聚变”效应，爆发出员工的战斗力“能量升级”。过去见了客户直接谈业务，往往得不到用户的认可，成功率很低。但是文化是相通的，通过传统文化的交流，客户了解到邢台铁通公司践行传统文化的一些好的做法，会更加信任铁通公司。

由于业务量的爆发式增长，针对家客装机量大、

需要规范现状，公司集中了业务尖子，演示装机流程和工艺，刻录成光盘，组织大家学习。同时该光盘还被省公司选中作为“优质高效标准样本”，在全省行业内推广实施。通过开展业务大练兵，公司上至总经理，下至兼职炊事员，都进入到“人人有绝招，个个是能手”的行列。在关键性的突击战役中，都能到施工一线冲得上、打得胜。

在邢台铁通众多省以上的技术标兵中，最突出的是被中国铁通集团命名的“创新能手”和“优秀共产党员”李志宏。他利用业余时间学习编程技术，研发的“集成化网络管理系统”，实现了从接入层到核心层设备的综合管理。同时还开发了“DSLAM端口挖潜系统”，运行该系统后累计挖潜ADSL端口2800余个，节省成本30余万元。另外还开发了ONT预开通系统，无需上线即可制作数据，减少了装维人员的工作量，实现了即插即用。要实现同样的功能，厂家开发软件需要费用近百万元。李志宏无偿提供给全省推广，每年节省的工时量折合费用数百万元。另有集客专线管理系统、二三层联合检测的环路保护系统等，明显提高网络管理水平和企业的信息化水平，累计为公司节省500余万元。

同样的故事也发生在综合部副经理郑达身上。由于养老金计算方式的变化，公司无法从相关部门拿到员工准确的养老金待遇情况，郑达利用业余时间学习编程技术，并充分研究企业养老金管理办法、核算方式，开发出了养老金自动核算系统软件，无偿提供给公司使用。省公司给予高度认可，在全省各市推广应用，工作效率大幅提升。

## “裂变”倍增正能量

现在，公司每个员工的思想境界和行为已从“与亲为善”提升为“与社会为善，把亲情社会化、把社交亲情化”。还把主动参与社会公益和扶危助困活动

揉进本职工作，通过“业务善行化”感染和带动社会上更多的人“日行一善”。努力起到一个人去感化一群人，一群人共同感召全社会的正能量裂变倍增效应。

桥西营业部的经理任龙是劳务工中的佼佼者。他带的队伍个个心灵手巧技术娴熟再加上热心肠，每次在为客户装机拉线的上门服务中，都能“捎带”解决一下诸如太阳能热水器漏水、水龙头关不严、下水道堵塞，甚至暖气不热、帮老人扫屋顶等“自己眼里的活”。这种体贴入微的亲情服务，做到了与客户交朋友，又日渐培养成可以信赖和依靠的亲人。有时客户出差在外，家里如临时有老人看病取药、房子漏雨停电等急事，只要在微信朋友圈里发个求助信息，任龙和他的由员工和朋友型客户组成的志愿者团队，都会快速承担和完成“应急义工”的任务。自然，这些日益壮大的微信朋友圈，也是邢台铁通的业务推广模范，为桥西营业部连续两年拓展新用户名列全市前茅立下汗马功劳。

以优秀传统文化为底蕴的新工作法，不仅在邢台铁通成功实施，而且在逐步发扬光大。为了让社会大众共同参与，邢台铁通建立起两个微信平台。邢台铁通微信平台主要介绍铁通各项业务，即时资费、优惠政策、网络覆盖、客户服务等；邢台铁通传统文化微信朋友圈，主要以优秀传统文化学习、实践为主，传播文化知识，引导人们做到：“孝悌忠信”。将各种经典分门别类，原文、解读阐释、事例视频、众人点评等栏目设置齐全，方便人们“共读圣贤书，给心灵洗个澡”。这两个平台互为依托，让客户在了解铁通业务的同时，传播社会正能量。

新工作法在全体员工的积极参与和实践中，客户满意率的提高直接带动业绩大幅提升，得到了上级的称赞和认可。由此，中国铁通集团从去年开始，将实施“工作法”卓有成效的邢台铁通公司，做为粗放管理方式的转型升级亮点企业，命名为“中国铁通企业文化示范点”。



以企业文化凝聚力量