

# 创建服务型团队在推动企业组织文化和创效中的作用

## The Role of Creating a Service-oriented Team in Promoting Corporate Organizational Culture and Efficiency

薛鹏

Peng Xue

山东能源龙口矿业集团有限公司 中国·山东 烟台 265700

Shandong Energy Longkou Mining Group Co., Ltd., Yantai, Shandong, 265700, China

**摘要：**创建服务型团队着力解决企业发展中遇到的突出问题，强化服务意识，突出服务功能。在员工思想状况复杂多样化、经营困难效益下滑、社会矛盾多变化的新形势下，正确处理好新时期的企业内部各种矛盾，打造凝心聚力、上下同心的企业文化，提升企业在市场经济中的竞争力和经济效益起到保障引领作用。

**Abstract:** The establishment of a service-oriented team to focus on solving outstanding problems encountered in the development of the enterprise, strengthen service awareness, and highlight service functions. Under the new situation of complex and diversified employees' ideological status, operating difficulties and declining benefits, and changing social conflicts, properly handle various internal contradictions within the company in the new era, create a cohesive and concentric corporate culture, and enhance the company's market presence competitiveness and economic benefits in the economy play a leading role in guaranteeing.

**关键词：**服务型团队；组织文化；创效

**Keywords:** service-oriented team; organizational culture; efficiency

**DOI:** 10.12346/emr.v3i5.4264

## 1 引言

龙矿集团热电公司气体分公司自2010年10月成立以来，以创建服务型团队为总抓手，克服市场供求严重失调、生产技术人才匮乏、危险化学品生产企业安全要求等级高等重重困难，带领公司干部员工紧紧围绕思想工作服务于企业、后勤管理服务于员工、生产技术培训服务于安全生产、创新营销模式服务于经营管理四条主线，定好位、服好务，探索出一条自我培训技术人才、自我服务企业安全的发展之路。公司投产以来先后通过了ISO9001质量体系认证、安全生产和经营许可的验收；危化品安全质量标准化二级企业的达标考评。为龙矿集团“和谐发展、二次创业”的战略部署作出了积极贡献。

## 2 创建服务型团队的必要性

团队观念，简单来说就是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现。团队精神的核心是协同合作，最高境界是全体成员的向心力、凝聚力，反映的是个体利益和整体利益的统一，并进而保证组织的高效率运转。龙电气体通过扎实开展服务型团队创建工作，着力解决企业发展中遇到的突出问题，强化服务意识、突出服务功能，在员工思想状况复杂多样化、经营困难效益下滑、社会矛盾多变化的新形势下，正确处理好新时期的企业内部各种矛盾，提升企业在市场经济中的核心竞争力和经济效益起到保障引领作用<sup>[1]</sup>。

【作者简介】薛鹏（1982-），男，中国山东招远人，本科，经济师，从事人力资源管理的研究。

### 3 创建服务型团队发挥好四个作用

#### 3.1 创建模范型团队，发挥以身作则、旗帜引领作用

龙电气体管理团队针对领导干部提出了“思想觉悟高于一般员工、业务技能高于一般员工、工作业绩高于一般员工”的“三高”要求，组织开展“立足岗位、兴企增效”活动，尤其在设备大修、节假日加班、公益性活动时，干部一往无前，冲锋在先。为如期完成检修任务，公司领导不分昼夜盯靠现场，参与检修员工实行倒班制，各岗位员工积极参与，加班加点为大修出一把力，献一份爱，生产一线的在现场，辅助岗位做好后勤保障工作，为参加检修的员工送上降温茶，递上擦汗毛巾，准备好可口的饭菜，这些小小善举，看似不起眼，但深深感化了生产一线参加检修的员工，加班时间再长没有一个人喊冤，工作强度再大没有一个人叫苦，检修效率大大提高，为公司提效作出了积极贡献<sup>[2]</sup>。

#### 3.2 创建保障型团队，发挥改进作风、优化服务作用

企业发展，和谐为本。公司坚持以人为本，着力在营造企业团结凝聚的和谐氛围上做文章，始终把员工反映的热点、难点问题作为工作的重点，真心实意为员工解决生产生活中的实际困难。2014年改造员工车棚，既方便上下班员工给车辆充电，又提高员工车辆安全保障。根据夜班员工反映住宿难的问题，2015年将原职工宿舍重新清理粉刷利用起来，不仅彻底解决夜班员工住宿问题，而且为外来提货的司机提供休息场所，受到一致好评。2016年龙电气体专门开辟员工阅览室，方便员工在工作之余通过多读书，读好书的活动中充实自己，丰富了员工的业余文化生活。2018年公司率先使集控室远离了生产现场，实现了人机分离，远程控制，降低了运行人员安全风险，使岗位员工获得了更多劳动尊严。

公司团队认真做好矛盾纠纷排查工作，关心困难员工生活，积极开展“进百家门、知百家事、解百家难”的“三百”活动，积极为困难员工捐款，目前累计捐款达1.2万元人民币，帮助困难职工解决资金、人力、车辆等问题。公司领导在了解到某位员工家中妻子患病而丧失劳动能力，孩子因病长期不能上学，家中条件比较艰苦，及时进行上报，帮助其申请困难职工补助，受到员工的好评，职工群众对管理团队的满意率达到97%以上<sup>[3]</sup>。

#### 3.3 创建专家型团队，发挥创新驱动、自我提高作用

技术是为生产服务的，只有运用到生产中去，联系生产实际，切实解决生产中出现的的问题，才能发挥最大的效益。龙电气体属于危化品生产企业，生产技术人才缺乏，为了使员工对空分技术尽快掌握，公司团队结合自身实际，强化员

工理论知识与技能培训，力求达到学练同步、“知行合一”的实施效果，加强一线员工专业技术培训工作，保障安全生产顺利进行。为此，公司联合安技科统一制定以压力容器、气体充装等、低温液体性质等为重点的专业学习内容，采取每周一题、召开专业学习会、组织技术骨干人员上讲台等不同方式坚持培训常态化，实现班组一日一提问，车间一周一小考，公司一月一统考的方式，坚持考试常态化，在学中考，在考中学。

公司团队认真分析历年不同工况下的运行参数，发现循环水温度对制氧机组效率影响很大，组织技术骨干进行技术攻关，在认真查阅了设计资料后发现影响机组效率比较突出的问题是配备冷却塔夏季冷却能力不足，制约了机组在夏季的工作效率，为此公司马上组织人员对设备进行改造，增设了一台700立方逆流式冷却塔，改造后冷却效果明显改善，机组效率显著提高，全年吨液耗电率由以前的758kW·h/t降为735kW·h/t，吨液降耗电23kW·h/t，仅此一项全年可降低成本100余万元，起到了较好的节能效果。正是由于公司团队发挥了技术骨干的作用，培训并带领出一批“四懂三会”即懂结构、懂性能、懂原理、懂用途；会使用、会保养、会排除故障的技术型员工团队，龙电气体自投产以来实现了小修不出车间，大修不出公司，为企业节省了大笔开支。

#### 3.4 创建经营型团队，发挥提质提效、增盈增利作用

公司自投产以来，面临同行生产企业上马速度快、立项多的局面，尤其是进入2020年，气体市场受到疫情影响，价格大幅下滑，需求量萎缩，营销工作陷入极度艰难困境。公司管理团队并没有袖手旁观，积极主动参与市场信息调研，提前摸清同行业生产厂家的开停机状况，掌握价格调整主动权，提出了量价挂钩、以量还价、氧氮捆绑等灵活多样的促销方式，收到了较好效果。成立营销工作专班，调研市场价格，研判市场行情，综合国家政策、道路情况、天气情况等因素通盘考虑，力争定价更加科学化。2020年4月份在市场没有好转的情况下单月利润创出近两年以来最好成绩，上半年逆势上扬实现利润630万元，2020年超额完成上级下达的利润考核指标，为提升整体经济效益作出了应有贡献。

### 4 创建服务型团队在企业发展中取得的效果

开展服务型团队建设，龙电气体近几年共解决纠纷3件，办好事事实事36件次，帮扶困难职工10人次，开展各类政策、法律和适用技术咨询60余人次。自2010年以来龙电气体共

(下转第32页)

务考评目标；编制财务预算和核算计划时，需要兼顾业务项目的执行周期和特点，避免与业务管理工作脱节，造成彼此之间的孤立，不利于最后对企业进行全面管理。

#### 4.3 科学实施年度绩效考核，确保考核目标有针对性

国有投融资建设集团在制定年度绩效考核指标时，需要将指标进行分解，与各个子公司或者相关部门的业务性质特点、社会效应、历年经营状况进行有效联系，提出无效的考核指标。另外，在指标制定时需要注意使用量化表示的方式，确保每个指标都有相应的完成额度或者打分值所对应，这样才能在实行起来更有针对性，也能够定量表示，增强指标数据的可靠性，从而发挥明显的考评效果。

## 5 结论

为了做好国有投融资建设集团的财务管理工作，除了需

要采用文中所论述的建立资金管理制度、促进业务管理与财务管理相融合、科学制定年度考评绩效指标等措施之外，还需要建立反馈机制，及时根据管理效果进行管理措施的调整，确保管理措施可靠、有效。总之，只有做好国有投融资建设集团的财务管理工作，才能促进集团业务健康发展，最终实现发展成果带动城市建设水平并为人民所共享的目的。

#### 参考文献

- [1] 杨才斌.投融资平台公司财务管理问题分析及完善建议[J].智富时代,2018(7):16.
- [2] 于敬.浅析国有投资公司的财务管理模式优化策略[J].财会学习,2016(13):50.
- [3] 王菊华.国有资产投资公司的财务管理制度探究[J].会计师,2011(11):43-44.

(上接第15页)

涌现各项先进个人60人次，先进集体20项，龙电气体党支部连续十年荣获热电公司先进党支部称号。

推行服务型团队建设，增强了服务基层、服务员工、服务发展的能力和水平。实践表明，这是一条优化内外资源配置、充分发挥团队核心作用、夯实企业基层管理的有效模式，顺应了企业和员工的需求。通过改进服务手段、拓宽服务渠道、提高服务水平，顺应了员工的愿望和需求，使服务工作不断适应员工的生存条件、生活方式、思想观念和服务需求等发生的变化，增强了公司团队的凝聚力、向心力、渗透力，促进了管理团队成员更好地践行宗旨，以服务带管理，实现管理效力的最大化。

创建服务型团队，提高了执行力、创造力，转变了工作作风，加强了团队协作能力，较好的实现、维护、发展了员工的根本利益，带来了生产、生活环境的较大改善，实现经济社会协调健康发展，员工对公司的认同感和满意度普遍提高，管理团队在职工中的形象更好、威望更高、感染力更强。

## 5 结语

论文开头简述创建服务型团队的必要性，接着从创建模范型团队，发挥以身作则、旗帜引领作用；创建保障型团队，发挥改进作风、优化服务作用；创建专家型团队，发挥创新驱动、自我提高作用；创建经营型团队，发挥提质提效、增盈增利作用四方面展开论述。最后总结创建服务型团队在企业发展中取得的效果。

#### 参考文献

- [1] 赵宏霞,李豪.创业能力导向的新创企业组织文化平衡水平选择研究[J].软科学,2020,34(12):116-121.
- [2] 孙杭明.青年视角下的企业组织文化建设提升路径探析[J].中国商论,2020(16):176-178+182.
- [3] 刘旭霞.浅析组织文化与组织结构对沟通效果的影响[J].经营管理者,2019(9):70-71.