

企业文化

加强水业集团员工思想政治教育，提升服务品质与社会责任感

熊颖晖

南昌水业集团南昌工贸有限公司

DOI: 10.12238/jpm.v5i11.7449

[摘要] 随着社会的不断进步与发展，水业集团作为城市供水的重要力量，其员工的思想政治教育、服务品质以及社会责任感显得尤为重要。本文旨在探讨如何通过加强水业集团员工的思想政治教育，进而提升其服务品质与社会责任感，为城市供水事业注入新的活力与动力。

[关键词] 水业集团；员工教育；思想政治教育；服务品质；社会责任感

Strengthen the ideological and political education of the water industry Group staff, improve the service quality and social responsibility

Xiong Yinghui

Nanchang Water Industry Group Nanchang Industry and Trade Co., LTD.

[Abstract] With the continuous progress and development of the society, the water industry group, as an important force of urban water supply, the ideological and political education, service quality and social responsibility of its employees are particularly important. This paper aims to discuss how to strengthen the ideological and political education of the employees of the water industry group, and then improve their service quality and social responsibility, so as to inject new vitality and power into the urban water supply industry.

[Key words] water industry group; staff education; ideological and political education; service quality; social responsibility

一、引言

1.1 水业集团的社会责任与使命

水业集团作为社会基础设施的重要组成部分，其社会责任与使命不仅在于提供安全、可靠的饮用水服务，更在于促进水资源的可持续利用，保障公众健康，以及推动社会经济的绿色发展。正如联合国可持续发展目标（SDGs）所强调的，清洁饮水和卫生设施是基本人权，也是实现其他发展目标的基础。水业集团需深刻认识到这一点，将社会责任与使命内化于心、外化于行。

1.2 员工思想政治教育的重要性

在快速变化的社会环境中，员工的思想观念与价值取向直接影响着企业的服务质量与社会责任感。通过思想政治教育，能够激发员工的内在动力，提升其对工作的认同感和归属感。此外，员工思想政治教育还关乎企业的长远发展。通过思想政治教育，引导员工树立正确的价值观和职业观，能够促使他们的工作中更加注重细节、追求卓越，从而为企业创造更多的价值。这种由内而外的改变，是企业持续健康发展的不竭动力。

1.3 水业集团员工思想政治教育现状分析

当前，水业集团员工思想政治教育现状呈现出一定的复杂性和多样性。通过调研发现，尽管集团内部普遍认识到思想政治教育的重要性，但在实际操作中仍面临诸多挑战。具体而言，

部分员工对政治理论学习的热情不高，存在“重业务、轻政治”的现象，导致政治素养提升缓慢。此外，教育方式单一、内容陈旧也是制约思想政治教育效果的重要因素。据统计，约有30%的员工表示对当前的教育方式感到乏味，难以激发学习兴趣。

二、加强水业集团员工思想政治教育的策略

2.1 强化理论学习，提升政治素养

我们需构建系统化的学习体系，确保每位员工都能深入理解国家政策法规、行业发展趋势及企业战略规划。通过定期举办政治理论学习班，采用“线上+线下”混合教学模式，不仅覆盖党的最新理论成果，还融入水业领域的专业知识与政策法规，如《水污染防治法》的深入解读，使理论学习更加贴近工作实际。

同时，我们引入“学习强国”平台作为日常学习工具，鼓励员工利用碎片时间进行自主学习，平台数据显示，员工日均学习时长超过30分钟，形成了良好的学习氛围。此外，结合“案例分析法”，选取国内外水业领域的成功与失败案例，如荷兰阿姆斯特丹的“水城”治理经验，引导员工从政治高度分析案例背后的原因与启示，提升解决实际问题的能力。

2.2 创新教育方式，增强教育实效

传统的填鸭式教学已难以满足现代员工的学习需求，因此，我们需引入多元化、互动性的教育模式。例如，利用虚拟现实（VR）技术模拟真实工作场景，让员工在沉浸式体验中深刻理解企业文化和社会责任，这种新颖的教学方式不仅提高了员工的参与度和兴趣，还使教育内容更加生动具体。

同时，结合案例分析也是增强教育实效的有效途径。我们可以选取国内外水业领域的成功案例和失败教训，组织员工进行深度剖析和讨论。通过对比分析，员工能够更直观地理解企业决策背后的逻辑和考量，从而增强自身的责任感和使命感。



“企业文化月”活动

2.3 融入企业文化，形成教育合力

企业文化作为企业的灵魂，不仅承载着企业的价值观、使命与愿景，更是员工行为规范的内在驱动力。因此，将思想政治教育与企业文化深度融合，能够创造出一种独特的文化氛围，使员工在潜移默化中接受并内化这些教育理念。

水业集团可以通过举办“企业文化月”活动，将思想政治

教育内容融入其中，如组织员工学习企业历史、参观企业文化展厅、开展以“责任、服务、创新”为主题的演讲比赛等。此外，水业集团还可以利用现代信息技术手段，如建立企业微信公众号、开发在线学习平台等，定期推送与企业文化和思想政治教育相关的文章、视频和案例。这些内容可以涵盖企业历史沿革、社会责任项目、优秀员工事迹等多个方面，让员工在碎片化的时间里也能接受到企业文化的熏陶和思想政治教育的洗礼。

三、提升服务品质的具体措施

3.1 优化服务流程，提高服务效率

可借鉴六西格玛管理理论，对服务流程进行全面梳理与优化。通过DMAIC（定义、测量、分析、改进、控制）五个阶段，我们识别出服务流程中的瓶颈与冗余环节，如客户咨询响应时间过长、报修处理流程繁琐等。针对这些问题，我们实施了流程再造，如引入智能客服系统，实现24小时即时响应，将客户咨询处理时间缩短至平均30秒以内；同时，优化报修流程，采用移动工作平台，使维修人员能够迅速接收任务并定位问题，将平均修复时间缩短。这些举措不仅显著提升了服务效率，还增强了客户体验，赢得了广泛好评。

六西格玛管理模型



六西格玛管理模型

此外，我们还注重数据驱动的服务优化。通过大数据分析，我们能够精准把握客户需求变化与服务趋势，及时调整服务策略。例如，在夏季用水高峰期，我们提前预测用水量激增，优化水资源调度与配送流程，确保供水稳定，同时减少因供需不平衡导致的服务延误。这一举措不仅有效缓解了高峰期的供水压力，还进一步提升了服务效率与客户满意度。

3.2 加强技能培训，提升专业能力

专业技能的精湛是确保水质安全、提升服务效率的关键。为此，集团引入了“技能提升计划”，旨在通过系统化的培训，使每位员工都能成为各自领域的专家。

在具体实施上，集团可采用“分层分类、因材施教”的策略。针对不同岗位、不同层级的员工，设计了差异化的培训课程。例如，对于一线操作人员，重点加强了水处理设备的操作与维护技能培训，通过模拟演练、实操考核等方式，确保每位

员工都能熟练掌握关键技能。

3.3 强化服务意识，增强顾客满意度

优质的服务不仅体现在技术层面，更在于每一位员工对顾客需求的深刻理解与积极响应。为此，我们采取了一系列具体措施，力求在每一次服务接触中都能超越顾客期望。

我们引入了“顾客至上”的服务理念，通过定期举办“服务之星”评选活动，表彰那些在服务过程中展现出卓越服务意识与顾客满意度的员工。这一举措不仅激发了员工的积极性，还形成了良好的服务氛围。

同时，我们利用大数据分析顾客反馈，精准识别服务中的痛点与不足。例如，通过分析客服热线记录，我们发现顾客对于供水故障的响应时间尤为关注。为此，我们优化了报修流程，确保在接到报修电话后 30 分钟内响应，并在最短时间内恢复供水。这一改进措施实施后，顾客对于故障响应速度的满意度提升至 90%以上，有效提升了顾客的整体满意度。

四、增强水业集团员工社会责任感的途径

4.1 深化社会责任认知，树立大局观念

深化社会责任认知需从多维度入手。通过定期举办专题讲座、研讨会等形式，邀请行业专家、学者及政府代表，分享国内外水资源管理的成功案例与失败教训，让员工在对比中认识到自身工作的重要性及面临的挑战。

树立大局观念要求员工将个人发展融入集团乃至国家的发展大局之中。可以借鉴“命运共同体”的理念，强调水资源的共享性与不可分割性，引导员工认识到自身工作不仅关乎企业利益，更关乎民生福祉和社会稳定。通过组织参观污水处理厂、水源地保护项目等实践活动，让员工亲身体验水资源保护工作的艰辛与成就，从而增强他们的归属感和责任感。

4.2 积极参与公益活动，践行社会责任

在水业集团积极践行社会责任的征途中，参与公益活动不仅是提升企业形象的重要途径，更是深化员工社会责任感的有效手段。近年来，集团积极响应国家号召，组织员工参与“清水润万家”公益项目，通过为偏远地区捐赠净水设备、开展水质安全教育活动，直接惠及超过 5000 户家庭，显著改善了当地居民的饮水条件。这一举措不仅体现了集团对社会责任的深刻理解和积极承担，也激发了员工内心的公益热情，增强了他们的社会责任感和使命感。

在具体实施过程中，集团采用了“项目制+志愿服务”的模式，将公益活动与员工的日常工作紧密结合。通过设立专项基金、组建志愿者团队、制定详细的活动计划，确保了公益项目的顺利实施和高效执行。同时，集团还注重活动的后续跟踪和效果评估，通过收集受益者的反馈意见、分析活动数据，不断优化公益项目的设计和实施方式，力求实现公益效果的最大化。

4.3 强化监督考核机制，确保责任落实

为确保水业集团员工社会责任感的切实增强，构建一套科

学严谨的监督考核机制至关重要。我们将责任落实细化至每一个岗位、每一项工作之中，通过定期与不定期的评估，确保每位员工都能深刻理解并践行其社会责任。具体而言，我们可引入 KPI（关键绩效指标）考核体系，将社会责任履行情况作为员工绩效考核的重要组成部分，权重不低于总评分的 20%。这一举措不仅明确了责任导向，还通过数据化的方式直观展现了员工在社会责任方面的表现。

在实际操作中，我们可借鉴“360 度反馈评价”模型，邀请上级、同事、下属及客户共同参与评价过程，从多维度、全方位地审视员工在社会责任方面的表现。例如，对于参与公益活动的员工，我们不仅要看其参与次数和时长，更要关注其在活动中的实际贡献和影响力，如通过公益活动帮助了多少家庭解决饮水难题，或是提升了多少公众对水资源保护的意识。这些数据与案例将成为我们评估员工社会责任感的重要依据。



[参考文献]

[1]蒋军辉.浅谈企业文化在员工思想政治教育工作中的重要作用[C]//北京国际交流协会.2024年第四届教育创新与经验交流研讨会论文集.广西中烟工业有限责任公司;2024:4. DOI: 10.26914/c.cnkihy.2024.024471.

[2]刘容志,常莉,柯镇贤,等.企业社会责任感知对 workplace 场所绿色行为的影响机制研究[J].中国软科学,2024,(08): 144-153.

[3]龙建才.“3+3 工作法”做实青年员工思想政治教育工作[J].企业文明,2024,(08): 91-92.

[4]颜爱民,马浩.员工企业社会责任感知对于其建言行为的影响:解释水平理论视角[J].中南大学学报(社会科学版),2024,30(04): 119-131.

[5]王喻燕,赵林,蔡颖莉.“教育-文化-实践”提升企业员工社会责任感[J].中国社会工作,2023,(27): 40-41.