

# 上海市青年文明号(共青团号)

## 信用建设示范行动典型经验汇编

- 诚信打造核心竞争力
- 诚信锻造一流服务
- 诚信塑造一流品牌
- 诚信培育一流人才

# 上海市青年文明号（共青团号）

信用建设示范行动典型经验汇编

诚信打造核心竞争力

诚信锻造一流服务

诚信塑造一流品牌

诚信培育一流人才

江苏工业学院图书馆  
藏书章

共青团上海市委员会

**主 编:**顾洪辉

**副 主 编:**倪 瑾 陆 浩

**编 委:**马宇新 牛 韧 王 勇 王承栋 王 岚

冯雪飞 乐 群 朱 祥 杜松杨 沈 菁

张 敏 张 杰 季晓云 宋一萍 肖文高

陈 蕾 杨国威 杨 洁 周 宇 柳立玮

钟 频 姜 容 贺方琦 栗 芳 顾 军

徐 伟 唐海霞 唐屹峰 袁 罡 翁志华

夏科家 章 维 崔 勇 蒋 辉 董 岚

**责任编辑:**郑 凯 王 蕾 黄 琳

## 序

共青团上海市委副书记 顾洪辉

在上海广泛开展的“共青团号”创建活动,始终把高度的职业文明、一流工作业绩和人才效益、经济效益、社会效益的统一作为最高标准和努力方向。伴随着上海城市精神塑造的轨迹、城市现代化发展的步伐和社会进步的节拍,“共青团号”正日益成为人才培养的摇篮、团队学习的课堂、创新创效的基地、传播文明的窗口、互帮互助的家园和信用建设的阵地。

自2001年以来,上海各级团组织深入实施青年文明号(共青团号)信用建设示范行动,大力宣传“诚信为本,有诺必践,恪尽职守,率先垂范”的青年文明号信用公约,着力提升广大上海职业青年的信用意识,开展了诚信承诺、诚信教育、诚信实践、诚信监察和诚信示范等五大行动,建立了上海市青年文明号(共青团号)信用实践档案,努力把青年文明号(共青团号)集体塑造成为讲信用、重信誉的典范,进一步丰富了“共青团号”创建活动的内涵,为推动社会诚信体系的建立做出了积极贡献。

在各级团组织的努力下,一大批信用道德优良、信用行

为过硬、信用制度健全、信用效果显著的青年文明号(共青团号)集体相继涌现。为了进一步展示上海市青年文明号(共青团号)信用建设示范行动的实践成果,不断总结经验,更好地促进青年文明号(共青团号)集体的建设,团市委决定编写这本《上海市青年文明号(共青团号)信用建设示范行动典型经验汇编》,希望通过源自基层青年文明号(共青团号)集体独到的信用经验和丰富生动的信用实践案例,为全市各行各业的青年文明号(共青团号)的信用建设提供示范,也期盼更多的青年文明号(共青团号)信用示范集体得以不断涌现。

党的十六届三中全会指出,要建立健全社会信用体系,形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度,增强全社会的信用意识,把诚实守信作为基本行为准则。市十二次团代会提出要实施上海青少年思想道德教育推进计划,有效加强青年思想政治工作,不断深化青年文明号信用建设示范行动作为服务品牌的实践创新。衷心地希望全市各级团组织抓住机遇、继往开来、与时俱进、奋发进取,以创新的精神和务实的作风,不断深化“共青团号”创建活动,充分发挥青年文明号(共青团号)集体的信用示范作用,努力营造良好社会氛围,为促进社会主义市场经济体制的建立和完善贡献力量。

# 目 录

## 诚信打造核心竞争力

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 青年文明号诚信建设打造企业核心竞争力 .....     |  |
| ..... 上海新世界股份有限公司青年文明号群体(1)  |  |
| 诚信打造“文明线” 同创共建获“双赢” .....    |  |
| ..... 上海市锦江航运有限公司            |  |
| ..... 上海市集装箱码头有限公司“青年文明线”(9) |  |

## 诚信锻造一流服务

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| 信者 何不求其上 .....                   | 上海华氏大药房中心店(19) |
| 以“三零理念”实践信用承诺 .....              |                |
| ... 宝钢股份公司技术中心“信息技术及亚欧信息研究组”(26) |                |
| 诚信播撒文明 真心赢得用户 .....              |                |
| ..... 上海市邮政局卢湾支局综合服务台(32)        |                |
| 诚信是服务质量的基石 .....                 |                |
| ..... 上海市电力公司市区供电公司客户服务中心承询室(37) |                |
| 用“心”服务是最高工作境界 .....              |                |
| ..... 上海市电信有限公司大客户部(43)          |                |

|                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 安全为基 服务为本 信用为魂 .....             |                    |
| 中国东方航空股份有限公司“凌燕”乘务示范六组(原银燕组)(51) |                    |
| 依法行政 诚信服务 .....                  |                    |
| ..... 上海市工商行政管理局企业注册大厅(57)       |                    |
| 沟通从心开始 .....                     |                    |
| ..... 上海移动通信有限责任公司浦东维修受理厅(62)    |                    |
| 坚持诚信服务 追求上上下下享受 .....            |                    |
| ..... 上海三菱电梯有限公司急修中心(67)         |                    |
| 笃信·致心·拓新 .....                   |                    |
| ..... 上海城投置业管理有限公司物业管理分公司(71)    |                    |
| 掷地有声 谨守承诺 .....                  | 复旦大学附属中山医院肝肿瘤科(77) |
| 秉持诚信 再创佳绩 .....                  | 海仑宾馆索菲特俱乐部(81)     |
| 健全机制促规范 真诚信用创佳绩 .....            |                    |
| ..... 东湖集团瑞金宾馆2号楼餐厅(88)          |                    |

## 诚信塑造一流品牌

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 商品居优 诚信为本 服务取胜 .....                |  |
| ..... 上海华联王震信息科技有限公司照相机柜(93)        |  |
| 整合三元品牌 履行诚信内涵 .....                 |  |
| 上海第一八佰伴新世纪商厦禄泰公司 NIKE、ADIDAS 柜(102) |  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 青春携手诚信在游览车组闪光 .....                  |  |
| ..... 东平国家森林公园游览车组(107)              |  |
| 诚信——让“金钥匙”熠熠生辉 .....                 |  |
| ..... 新锦江大酒店前厅礼宾班组(113)              |  |
| 培训提升质量 诚信塑造形象 ... 上海良安大饭店总服务台(119)   |  |
| 以真诚赢得信誉 以信誉优化品牌 .....                |  |
| ..... 上海航空股份有限公司金鹤乘务示范组(124)         |  |
| 热线连万家 诚信为大家 .....                    |  |
| 上海市自来水市南有限公司沪南管线管理所“小郭热线”班组(130)     |  |
| 诚实守信为人民 ..... 浦东交巡警二大队东方明珠中队(136)    |  |
| 与时俱进 开拓创新 .....                      |  |
| 上海铁路局客运公司沪宁杭分公司 T13/14 次“东方号”列车(141) |  |
| 立信于民 立信为民 ... 上海市新华律师事务所“新华热线”(147)  |  |
| 加强信用建设 树立服务品牌 ... 上海书城计算机图书柜组(152)   |  |
| 诚信是我们首要的准则 .....                     |  |
| ..... 东方商厦礼品工艺商场黄金珠宝部(157)           |  |
| 做“诚信”员工 创企业品牌 打造企业核心竞争力 .....        |  |
| ..... 上海金枫酿酒有限公司市场部(162)             |  |
| 诚信铸就品牌 服务编织未来 .....                  |  |
| ..... 上海市住房置业担保有限公司第一营业部(167)        |  |

## 诚信培育一流人才

|                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| 信守承诺 促人成才 .....       | 今亚金店(174)                       |
| 用十分努力 献一片真情 .....     | 龙华烈士陵园群工部讲解组(181)               |
| 优质服务显诚信 岗位建功育人才 ..... |                                 |
| .....                 | 上海银行金桥支行营业部(186)                |
| 服务承诺为病人 岗位成才创品牌 ..... |                                 |
| .....                 | 上海第二医科大学附属新华医院上海儿童医学中心心胸外科(192) |
| 信用建设始于岗位承诺 .....      |                                 |
| .....                 | 上海中远化工有限公司氧气厂“万立”空分小组(200)      |
| 后 记 .....             | (206)                           |

## 青年文明号诚信建设打造企业核心竞争力

上海新世界股份有限公司青年文明号群体

现代化企业管理理论指出,企业间的竞争归根到底是企业核心力的竞争。所谓企业核心竞争力,就是拥有别人所没有并能为企业带来竞争优势的资源。

上海新世界股份有限公司(以下简称新世界)作为沪上知名的大型零售商业企业,其构筑核心竞争力的理念就是“构筑诚信新体系,诚信永驻新世界”,也就是把诚信作为企业核心竞争力。

在近十年的实践探索中,新世界各级青年文明号(全国青年文明号1家,市级青年文明号5家,区级青年文明号9家,创青年文明号21家)努力深化诚信建设,提出了新世界青年文明号诚信建设“一、二、三、三”的总体思路,一个口号:即“青年文明号打造诚信新世界”;二个目标:即在企业诚信体系建设中领先一步,在上海“青年文明号信用建设示范行动”中率先示范;三大建设:即青年文明号质量诚信建设,青年文明号服务诚信建设,青年文明号价格诚信建设;三大成效:即塑造一流形象,创造一流业绩,培育一流人才。

### 深化三大建设

#### 一、加强青年文明号质量诚信建设

质量是企业的生命,同样也是青年文明号的生命线。因此“质量第一、顾客至上”是新世界青年文明号质量诚信建设的基本原

则。

(一)首建“零号工程”。新世界青年文明号首先从商品质量入手,创建了质量“零号工程”,即帮助消费者将商品售前质量风险降为零,商品售中质量问题降为零,商品售后质量投诉降为零。为确保“零号工程”的实施,各青年文明号集体纷纷提出了“二不”准则,即商品验收不马虎,商品复检不推诿,为消费者购物提供了有效的质量保证。自1998年底“零号工程”实施以来,新世界青年文明号没有发生一起因商品质量问题而引发的售后服务,实现了商品质量零投诉。

(二)严把商品质量关。新世界青年文明号坚持做到“三审三验”,即对生产厂进行资格审查,样品审查,产品质量审查;对进口商品验关税单,原料成分检验检测单,生产工艺验成本单。通过“三审三验”使青年文明号从货源上制止和杜绝了假冒伪劣商品的进入。在此基础上,各级青年文明号还采取了“五不进”,即人情货不进,无样品不进,有回扣不进,价格不合理不进,假冒伪劣不进,并实行质量一票否决制。如“全国青年文明号”——七楼商场精品柜,在进货过程中,“号长”发现其一件商品吊牌上的商标与签约时提供的注册商标不符,“号长”当即拒绝了该次进货,并将该品牌的商品全部退回。新世界青年文明号严格的进货把关,获得了企业党政的信任,并将公司47%的国际品牌和67%的国内品牌经营权交给青年文明号集体。

(三)建立质量管理制。新世界青年文明号采取三级质量管理制。首先由企业领导亲自挂帅、质检部门具体负责组成领导监管层;其次是邀请三个社会质量监督机构组成外部监督层,即请专业

测试站对青年文明号负责销售的商品进行不定期抽查,请有关专家对“号员”进行培训、操练,请社会督导对青年文明号负责销售的商品进行明察暗访;第三是由企业内各级青年文明号的“号长”组成内部监控层,经常性地开展“号”与“号”之间的质量互查。通过建制,实现了质量管理的“内外”结合,从而对商品质量实施全方位的监督。

## 二、深化青年文明号服务诚信建设

让顾客在购物中获得舒心服务与精神享受是新世界青年文明号的追求,也是新世界青年文明号服务诚信的内涵。

(一)首创无理由退货。新世界青年文明号集体率先在公司内部提出了“无须理由退货”的理念,即顾客在青年文明号柜组购买的任何一件商品,在十四天内如有不满,无须任何理由就能退货。这一售后服务的重大举措,进一步丰富、开拓并发展了商业服务的新领域。推行五年来,新世界青年文明号共受理退换货 11074 笔,合计金额 145.3 万元。退货额仅占销售额的 0.5%,顾客满意率达到了 99%。此项措施的实行,不仅引起了公司党政的高度关注,在商城内进行推广,同时也在上海商界引起了轰动,产生了良好的社会连锁效应。

(二)倡导“三心理念”。新世界青年文明号集体联手倡导“舒心、耐心、称心”理念,为顾客营造一个宽松、舒适的购物氛围。自从倡导“三心”服务理念后,新世界青年文明号群体共收到表扬信 497 封,排忧解难 290285 人次,涉及金额 1690 万元。大大提升了企业的知名度,逐步使青年文明号的诚信服务成为一种企业文化。

(三)实践“岗位承诺”。2002 年,新世界青年文明号集体郑重

做出“青年文明号服务承诺”。服务承诺既结合了青年文明号的经营特色,又融入了青年文明号的服务特点。如上海市青年文明号——一楼商场皮鞋柜“号长”茅宏做出了“接待顾客,蹲式服务”的承诺;黄浦区青年文明号——地室商场烟酒柜做出了“不向未成年人售烟”的承诺;创青年文明号集体——家电商场送货组做出了“轻松购物一步到位”的承诺。一次,一位顾客购买了一台大容积冰箱,送到顾客楼下时却发现楼梯走道过窄,无法从楼梯上搬运。为了实现送货“一步到位”的服务承诺,青年文明号的8名青年们硬是用碗口粗的绳子,将冰箱吊起,从窗口运送到顾客的家中,安置到位。青年文明号,有诺必践,有诺必行,蔚然成风。

### 三、推进青年文明号价格诚信建设

价格问题是消费者很敏感的问题,也是竞争的热点问题。新世界青年文明号群体提出价格诚信建设,具体从三个方面抓起:

**首推购物不二价。**新世界青年文明号集体推出拒绝购物“讨价还价”活动,并率先做到商品价格不得随意调价变价;新品新款不得削价;促销商品标明实价;凡降价商品应保留降价前资料以备查;对商品存在瑕疵,顾客要求降价的,应有价格管理员同意,方可销售。同时还规定对价格欺诈行为、擅自降价、质价不符的要予以经济处罚。

**坚持商品标真价。**新世界青年文明号集体提出标真价,即商品零售价格不超过周边大店名店。努力做到同质商品价不高、同价商品品质更优。去年秋天,上海市青年文明号——四楼商场羊毛衫柜的一家厂家拿着一件新品羊毛衫前来核价,报价单上列明每公斤的羊毛原料是480元。但号长没有轻易相信厂商的报价,而

是通过核实了解到了真实的出厂价为 350 元。在确凿的证据前面,厂商不得不挤干了定价中的“水份”,调低了报价,确保了商品标价的真实性。

**强化监督市场价。**新世界青年文明号集体实现了价格管理电脑化,三色标价专人管理,做到零售价核算程序化,标价规范化。号员们自发组成价格监督队,定期对公司内所有青年文明号进行价格督察。同时,青年文明号主动与社会监督部门联手,接受市、区计价局不定期检查,听取反馈意见,狠抓落实,并公开承诺:凡因讨价还价被消费者投诉情况属实,立即摘牌。

### 凸现三大成效

#### 一、塑造了一流形象

诚信是一种行为理念,更是一种行为准则。新世界青年文明号自开展诚信建设以来,广泛的提高了青年的职业操守和职业文明。青年文明号群体几年来坚持参加南京路每月 20 号为民服务,每年提供修补、家电维修等服务 240 余人次。青年文明号还积极参与社区活动,仅 2002 年一年就向社区居民提供各项便民措施、咨询服务、帮困助学、爱心募捐达 120 余人次,诚信事迹不断涌现。新世界青年文明号诚信建设确立了新世界青年的良好形象,提升了企业的社会美誉度。塑造了一流的企业形象,塑造了一流的青年文明号形象,同时塑造了一流的新世界青年形象。

#### 二、创造了一流业绩

诚信是一种责任更是一种动力。新世界青年文明号开展诚信建设以来,经济效益节节攀升。青年文明号群体累计销售 27 亿元,利润达 4.32 亿元。与同类柜组相比逐年上升比例提高 6 个百

分点,环比销售逐月平均递增 0.6%,平均每年销售递增 6.84%。无论销售指标,还是利润指标,各类经济指标名列公司和同行前列。新世界青年文明号群体已逐年成为公司销售榜的主力。一流的业绩归功于新世界青年文明号诚信建设,“诚信=效益”已深入每位青年文明号成员的内心,企业的发动机通过诚信建设的助推器蒸蒸日上,不断向前。

### 三、培育了一流人才

诚信是一个熔炉,更是一个机制。新世界青年文明号自开展诚信建设以来,人才效益不断提升。先后培养了 4 名公司中级管理干部,5 名团委委员,18 名销售标兵,54 名销售能手,10 名营销人才,青年文明号已成为新世界青年人才的“孵化基地”。其间,先后 1 人获得上海市劳模,8 人获得上海市黄浦区青年岗位能手,45 人获得公司业务精英称号。同时有 58 人获得了市、区、公司的各级各项荣誉称号和表彰,公司青年积极争取加入青年文明号的行列,竞争机制的导入,使青年人才得以流动,青年能力得到锻炼,青年才华得以展现。诚信的理念是人才的必备条件,诚信行为是人才的必备素质。青年文明号培育了一批又一批新世界青年精英。

### 形成三点体会

#### 一、青年文明号诚信建设是打造企业核心竞争力的重要途径

企业青年文明号诚信建设的根本目标是服务于企业党政中心工作,提升企业的品牌效应,这既是企业发展的需求,也是青年文明号的自身发展的需求,以诚信建设打造企业的核心竞争力正是这两者共同目标的体现,也是青年文明号发展的必要条件。

#### 二、青年文明号诚信建设是企业共青团工作的重要载体

面临新形势,企业共青团工作要寻求新发展,寻得新突破,既要贴近中心工作,又要起到建功育人的作用。青年文明号诚信建设是企业共青团工作的重要载体和主要抓手,为企业共青团工作的发展注入新的活力,是企业共青团工作不断发展的方向。

### 三、青年文明号诚信建设是企业文化和青年文化相互交融的重要平台

在新世界,企业文化是一种精神,青年文化也是一种精神,两者之间以诚信建设为纽带,相互交融,形成合力,推动双方共同发展。青年文明号诚信建设成为重要的交流平台,促进两者不断碰撞,加强交融,形成更有激情的企业文化与青年文化,推动企业的发展,也促进青年的成长。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越,在“三个代表”重要思想和团的“十五大”精神的指引下,新世界的各级青年文明号必将不断深化青年文明号群体信用建设,坚持诚实守信的原则,坚守服务顾客的承诺,努力推进青年文明号群体信用建设,在打造新世界核心竞争力的舞台上,不断求索,让诚信永驻新世界。

### 编者点评:

走过近十年的风雨路程,上海新世界股份有限公司青年文明号创建活动已完成了从个体推进向群体发展的创建历程。他们始终坚持以诚信建设示范行动为载体,提高企业核心竞争力为目标的工作主线,注重基础建设、项目建设和示范建设,800余名团员青年团结一心,共同努力,坚持不懈,以“十年磨一剑”的精神,将共青团组织的品牌工作与企业的中心工作有机结合,取得了骄人的成

绩。“诚信新世界”是一种企业文化,也是一种企业品牌。诚信和企业核心竞争力之间有着因果的联系,这种联系需要一种媒介,新世界诚信“共青团号”群体建设就发挥了这种功能,创立了自己的特色,为上海各级“共青团号”集体以诚信建设深化创建工作作出了示范。