



中国质量协会
CHINA ASSOCIATION
FOR QUALITY

全国质量效益型先进企业 概 览

(1991-2004)

中国质量协会 主编



武汉钢铁(集团)公司



地铁公司
MTR Corporation



兖州煤业股份有限公司
Yanzhou Coal Mining Company Limited



中国标准出版社



全国质量效益型先进企业概览

(1991 ~ 2004)

中国质量协会 主编

中国标准出版社

2005年12月

图书在版编目(CIP)数据

全国质量效益型先进企业概览:1991~2004/中国
质量协会主编. —北京:中国标准出版社,2005
ISBN 7-5066-3985-8

I. 全… II. 中… III. 企业管理:质量管理—先
进经验—中国—1991~2004 IV. F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 159830 号

全国质量效益型先进企业概览

(1999~2004)

责任编辑:赵荣刚 刘东旭 张 莉

中国标准出版社出版发行

北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址:www.bzchs.com

电话:68523946 68517548

北京市卫盛彩色印刷有限公司印刷

各地新华书店经销

*

开本 889×1194 1/16 印张 字数 80 千字

2005 年 12 月第一版 2005 年 12 月第一次印刷

*

定价:98.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专用 侵权必究

举报电话:(010)68533533



中国移动通信
CHINA MOBILE

移动通信专家

上海移动通信有限责任公司

SHANGHAI MOBILE COMMUNICATIONS CO., LTD



董事长：陈杰

上海移动通信有限责任公司隶属中国移动集团公司，前身是上海移动通信公司。上海移动在历史变革中，积极适应高科技产业的发展特点，高层领导积极建设企业文化，确定了企业的使命、远景和“客户优先、珍视员工、追求卓越、精诚合作、求知若渴、奉献社会”的核心价值观，体现了上海移动回报社会的强烈责任感，以人为本的管理理念和追求卓越的时代特征。并且在激烈的市场竞争形势下，坚持不打价格战，实现“竞合发展”，确保国有资产保值增值。

上海移动坚持“客户优先”和“客户是我们的亲人，客户是需要引导的，客户是在不断成长的”的理念，“以需求为基础”细分市场，首创“客户生命周期管理（GLM）”，通过“体验站”、“1860客服热线”、“移动E渠道”、“沪上客户关怀四重奏”等活动，建立良好的客户关系，通过一套公正、科学的客户满意度测评系统和客户信息跟踪反馈机制，动态地、深入地了解顾客要求，实现顾客满意和忠诚，运用“服务质量指数”，积极改进移动产品、服务和过程，并不断创新产品和服务，如：在全国率先推出“爱心卡”、“亲子通”、“安康通”、M-ZONE体验站等。

上海移动坚持“追求卓越”的质量管理理念，建立质量管理体系（TL9000、ISO14000、OHSAS18000），其中，TL9000管理体系为全国首家



质量奖颁奖



TL9000认证范围最广的通信运营商，并运用质量链管理（QCM）、六西格玛管理等方法，实施过程的卓越设计、控制、管理和改进，实施精细化管理，创建精品网络，使整体绩效得到持续稳定的改进和提高。

2004年上海移动净增客户86万户，年末客户总数达到856万户，全年通话量达143亿分钟，同比增长8.4%，公司运营收入111亿元，同比增长14.72%，净利润30.3亿元，同比增长15.7%，网络净增交换机容量83万门，交换机容量达1,119万门，净增载频4,045个，载频总数达到40,171个，完成传输网7个汇聚环，810个接入点建设，完成了F1赛车场等市政工程配套建设，通信能力有了明显提高，先后荣获了全国质量效益型先进企业、全国用户满意企业、亚太质量奖、全国质量管理奖等多项荣誉称号。

新的一年，我们坚信，我们完全有信心有能力，以先进优质的移动网络，广泛坚实的客户基础和优良的品牌为依托，通过不断为客户提供更多更优的诚信服务，继续保持较高的发展速度，创造更好的发展业绩，为实现创建世界一流通信企业的目标而不懈奋进！



爱心卡深受聋哑人喜爱



安康通助老卡



沟通从心开始



中国移动体验站

山西省电力公司晋中供电分公司

发展才是硬道理



晋中供电分公司领导班子

晋中供电分公司是山西省电力公司直属大型二类供电企业。担负着山西电网南北联网和晋中市11个县(市、区)电网建设管理与供电任务。服务客户 807734户。2004年售电量40.9亿千瓦时。售电收入14.7亿元。税金上交

33095.75万元。

为落实国家电力公司向社会公布的供电服务“十项承诺”，提升供电服务质量，推进“一强三优”建设，晋中供电分公司始终把“方便客户、客户满意”作为工作的着眼点和落脚点。在营业柜台、电力热线电话“95598”、因特网三种方式受理客户用电需求的基础上，推出电话预约、对伤残、孤寡老人提供上门等个性化服务，创造了“处处是窗口，人人在服务”的氛围，建立了“以市场为中心，以客户需求为导向”的供电服务常态机制和全方位、多层次、全时段的服务体系，做到系统不瘫痪，线路不阻塞，信息不截流，严格兑现承诺，实现了电力故障报修“三快速”（快速受理、快速处理、快速反馈），业扩报装“三保证”（保证报装时间、保证工程质量、

保证售后服务），投诉举报“三及时”（及时调查处理、及时答复客户、及时处罚奖励），客户自建供电工程“三不指定”（不指定设计单位、不指定施工单位、不指定设备材料采购），居民抄表通知客户方式多样化（抄表通知单、电话、电子邮件和传真），交费方式便捷化（储蓄代扣和代交费、柜台现金交费，对行动不便者提供上门收费），形成售前、售中、售后紧密衔接的服务管理体系和内部考核与外部监督相结合的服务考评体系。

在电力供需矛盾日益严峻的新形势下，努力做到“缺电不缺服务，限电不限真诚”，多次通过地方电视台、报纸、宣传车等多种形式，宣传供电形势，先后进行了以“倡导科学用电，营造节能社会”、“供电优质服务，营造和谐社会”等为主题的大型宣传活动，深入到田间地头、工厂车间、大街小巷了解用电情况，把由于电力负荷短缺对晋中经济的发展和人民生活水平提高的影响降到最小值。

一份耕耘，一份收获。晋中供电分公司优质服务工作，2002年被山西省质量协会授予“山西用户满意企业”，2003年被国家质量协会授予“全国用户满意服务”单位，2004年荣膺“全国用户满意企业”。



客服中心



办公大楼





宝山钢铁股份有限公司

BAOSHAN IRON & STEEL CO., LTD.



进入世界500强的宝钢高炉群雄姿



宝钢生产的热镀锌钢板以其优良的品质广泛用于汽车、家电、建筑等领域。图为三期新建成的1550热镀锌机组。



宝钢生产的彩色涂层钢板，广泛用于建造度假村、移动式宾馆、国家级大型粮仓等。图为用宝钢氟碳彩色钢板建造的中国南极长城站发电楼。

宝山钢铁股份有限公司（以下简称宝钢）创立于2000年2月3日。现任董事长谢企华，总经理艾宝俊。

宝钢是中国最具竞争力的钢铁企业，年生产能力1200万吨。2004年实现销售收入576亿元，利润总额136亿元。2003年10月，“标准普尔”公布了对宝钢首次信用最新评级为国家主权级级别BBB⁺级，前景展望为稳定。同年，中央电视台等国内媒体评选宝钢为全国最有价值上市公司。宝钢以其卓越的绩效和对社会作出的贡献，得到了社会广泛认同和积极评价。2001年宝钢荣获“全国质量管理奖”，2002年荣获亚太组织授予的“世界级组织奖”，2002年荣获“全国质量效益型先进企业特别奖”。



宝钢生产的汽车板不但打造了中国半数以上的汽车，还批量出口，具备向世界各大著名汽车制造厂商供货能力，2004年销售量达148万t，有较高的国内市场占有率。图为用宝钢汽车板生产的菲亚特轿车



宝钢在国内冶金行业中，率先通过ISO14001环境管理体系认证，对用户、对社会、对生态的承诺和关爱体现在宝钢生产作业流水线上。图为宝钢的水处理设施。



青岛钢铁有限公司

成功——青钢人永恒的主题



党委书记、董事长、首席执行官 王玉利



热轧盘条生产现场



出铁

青岛钢铁有限公司是全国72家重点大中型钢铁企业之一，是全国最大焊接用钢生产基地。青钢自1997年起，铁、钢、材连续8年快速递增，2004年分别达到217.14万吨、224.98万吨、215.86万吨，到2005年铁、钢、材分别具有400万吨的生产能力。2004年利润达到5.99亿元，呈现出了强劲的发展态势。2002年起连续被评为全国质量效益型先进企业。

青钢始终坚持走质量品种效益型发展道路，发扬“求新、求异、求变”的企业精神，不断提高企业的核心竞争力。2004年37个主要技术经济指标与同规模类型企业比进入前5名占47%。青钢的主导产品是热轧盘条和弹簧钢。热轧盘条尤以焊接用钢盘条为主，2004年焊接用钢盘条、弹簧钢国内市场占有率分别达到55.3%和29.7%，分列全国第一、第二。焊接用钢盘条和弹簧钢均获得了冶金产品实物质量“金杯奖”，达到了国际同类产品水平。2003年，焊接用钢盘条、冷轧、热轧带肋钢筋获得首届“中国钢铁市场产品质量用户满意第一品牌”，热轧盘条获全国用户满意产品称号，由世界品牌实验室评估，青钢品牌获中国500最具价值品牌，位列第92位，冶金行业和山东省均位列第5位，品牌价值达55.52亿元，青钢2004年获全国质量管理奖鼓励奖。

青钢始终坚持“市场为家，用户为王”的经营理念，以优质产品和服务，得到了用户的高度赞誉。2003年度，由中国质量协会组织的调查显示，用户满意度和忠诚度分别达到了8.99分和8.93分（满分10分）的高水平。

青钢全面贯彻实施青钢独特的“五个日”全控联动管理，不断追求卓越绩效，提高企业的可持续发展动力，在已取得的新人业绩基础上，提出了“建设国内一流，世界强势钢铁企业”的发展方向。





天 河 之 星

横装天河

红旗渠

河南新郑烟草（集团）公司

吸烟有害健康



上海大众

上海大众汽车有限公司

上海大众汽车有限公司（以下简称上海大众）座落在上海嘉定安亭工业区，成立于1985年9月。是中德合资轿车生产企业。公司合营中德双方各占50%的投资比例。上海大众是中国市场保有量最大的现代化轿车生产基地。目前产品包括Santana B2、Santana 3000、GOL、POLO、Passat B5和TUORAN六大系列十几款车型。

“质量是上海大众的生命”。上海大众确立了以“一个团队、一个宗旨、一个目标、一个步伐”为核心的企业文化价值观。上海大众在全面引进德国先进管理经验的同时，充分结合中国的实际情况，从理念和文化、管理、技术和服务等方面多方齐头并进，迈开了公司关注顾客、适应市场、坚定变革、锐意进取的新一轮发展的步伐。

●理念和文化创新

上海大众围绕顾客和市场这一中心，制订了以品牌战略为核心，由产品战略、质量战略、市场战略、投资战略、资源战略全力支持的经营战略体系。确立了“追求卓越、永争第一”的核心价值观，通过行为变革、组织流程变革、人力资源变革，保证了向用户提供一流的产品和服务，为员工创造广阔的发展空间，与战略伙伴携手共进。

●管理和技术创新

上海大众设立了变革管理部，规划和实施机构变革、领导人员行为规范变革，工作流程管理变革，薪酬与激励机制变革等。公司充分运用项目制和小组工作方法来优化整合组织资源，围绕市场需求，建立快速反应机制。

上海大众完成了技术中心扩建工程，建成了国际一流的试车场和试制试验基地。公司在设计各个阶段采用当前世界上最新的手段，如：前期的DMU（虚拟样车）制造技术、DKM制造、FMEA等技术。上海大众技术设计标准和质量管理全部采用德国大众康采恩集团标准，大大提高了上海大众质量管理的水平。

●服务创新

“向顾客提供最好的大众车和最好的服务”是上海大众的理念。上海大众积极开展了“用户满意工程”，通过开展该项活动，进一步建立了“用户链”的思想，在机制、方法、服务三个环节上实现了新的突破。通过机制的创新，在企业内部理顺了“内部链”，实行全过程的质量管理；通过方法创新，与供应商携手合作，共同做好质量工作，从而拉动了“相关链”。公司把营销服务和售后服务整合为一体，通过服务上的创新，使工作更贴近市场，更贴近顾客。





中国太平洋财产保险股份有限公司

CHINA PACIFIC PROPERTY INSURANCE CO., LTD.



公司全面启动信息技术规划

中国太平洋财产保险股份有限公司是按照产、寿险分业经营的要求，在1991年4月成立的中国太平洋保险公司开展财产保险业务的基础上，由中国太平洋保险（集团）股份有限公司控股、中能（集团）有限公司、上海国有资产经营有限公司、上海烟草（集团）公司、云南红塔投资有限责任公司共同出资设立。公司于2001年11月9日注册成立，总部设在上海，注册资本为24.52亿元。

公司承保人民币和外币的各种财产保险、短期健康保险和意外伤害保险业务。业务涉及电力、汽车、机械、化工、电子、水利、建筑、桥梁、

公路、航天航空、船舶以及高科技产业等各行各业、各个领域。公司在全国28个省、自治区和直辖市设有分支机构1785家，拥有完善的保险网络。全公司共有员工2.6万余人。公司在100多个国家和地区的170多个主要港口城市聘请了保险检验、理赔和追偿代理人，并与国内外多家保险公司、再保险公司及有关机构建立了代理关系和业务往来关系。

公司按照“集团化管理、专业化经营、市场化运作”的基本要求，在“稳健经营，以效益为中心”的经营思想指导下，开拓进取，锐意创新，积极为客户提供完善的风险保障服务。2004年，全公司承保金额64629亿元，保费收入138.49亿元，同比增长30.24%，市场份额继续居全国前列，实现净利润5.74亿元，主要经营指标在产险市场上继续保持领先地位。公司被中国质量协会授予保险业首家“全国用户满意企业”、“全国实施卓越绩效模式先进企业”称号，被中国质量万里行促进会评为“服务质量标杆企业”。



公司承保三峡工程



公司统一配备的夏勒车

位于浦东陆家嘴的公司大楼





中国太平洋人寿保险股份有限公司

CHINA PACIFIC LIFE INSURANCE CO., LTD.



中国太平洋人寿保险股份有限公司是专业经营各类人寿保险业务的全国性股份制商业保险公司,由中国太平洋保险(集团)股份有限公司、中能(集团)有限公司、上海国有资产经营有限公司、上海烟草(集团)公司、云南红塔集团有限公司投资设立。公司成立于2001年11月9日,总部设在上海。

公司的控股股东——中国太平洋保险(集团)股份有限公

司前身是成立于1991年的中国太平洋保险公司。公司在国内投资控股中国太平洋财产保险股份有限公司和中国太平洋人寿保险股份有限公司,在美国投资设有中国太平洋(美国)服务公司,在香港投资设有中国太平洋保险(香港)有限公司,在伦敦和纽约设有代表处,并与荷兰国际集团合资设有太平洋安泰人寿保险有限公司。2000年至2004年,公司被“商业创新方向”国际组织先后授予国际质量金星奖、白金奖、钻石奖及欧洲国际质量技术杰出钻石奖。2003年,公司荣获全球评级公司颁发的保险行业“质量与效率国际金奖”。在由中国质量协会、中国消费者协会和清华大学中国企业研究中心联合开展的中国用户满意度调查中,太平洋保险获得保险业“总体满意度评价”排名第一。同年,公司荣列由国家统计局中国行业企业信息发布中心评选的2003年中国最大500家大企业集团。2004年10月,太平洋保险被全国30多个省、市、自治区消费者推选为“中国保险服务市场消费者最满意品牌”,12月,太平洋保险还被评为“中国十大最具影响力品牌”。

太平洋寿险依托集团优势,

坚持“稳健经营,以效益为中心”的经营指导思想,努力倡导和发扬“诚信天下,稳健一生”的企业核心价值观,致力于通过持续的产品创新和服务创新,满足客户多方面的需求。公司目前开办险种近150个,覆盖人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等多个领域。公司推出的系列产品深受客户欢迎和市场肯定。公司注重服务系统的建设和服务质量的提升,积极推广客户服务专员标准化团队建设,不断完善“急难救助服务计划”,认真履行保险责任,切实保障被保险人的利益,有效发挥保险的经济补偿、资金融通和社会管理功能,树立了良好的企业形象。

公司建立了基本覆盖全国的销售服务网络,营销、直销和银行代理三大渠道的销售体系逐步发展壮大。截至2004年底,公司在全国共设有521家分公司(营业部)和3000余家营销服务部,拥有2.06万名员工和21.20万名营销员。同时,与一批专业、兼业代理机构建立了良好的业务合作关系。2004年,公司资产总额达到913.10亿元,当年实现保费收入344.90亿元。



中国东方航空股份有限公司
CHINA EASTERN AIRLINES CO.,LTD

东航使命 让旅客安全舒适抵达
东航目标 追求卓越 求精致强
东航精神 满意服务高于一切



河北移动通信有限责任公司



领导关怀

河北移动通信有限责任公司是中国移动(香港)有限公司根据《中华人民共和国外资企业法》在内地设立的全资运营子公司。拥有全省覆盖广、容量大、技术先进、质量卓越的移动通信网络和移动通信语音、数据、多媒体业务服务；IP电话及互联网接入服务。在河北省移动通信市场，河北移动公司始终占据着主导运营地位。

河北移动公司成立六年多来，在集团公司正确领导下，在社会各界的大力支持下，以“领跑省内通信行业，促进经济社会发展，创世界一流通信企业”为企业愿景；以“创无限通信世界，做信息社会栋梁”为企业使命，认真落实“服务与业务领先”战略重点，管理层以务实高效的工作作风和远见卓识的战略眼光，带领全体员工只争朝夕、艰苦创业，实施运营机制和管理体制的质的变革。河北移动大力进行网络建设，不断推出丰富多彩的业务，建立完整价值链和市场快速反应机制，采用平衡计分卡进行战略管理，实施企业信息化，以人

为本开展企业文化建设，主动承担社会责任和公民义务，三个文明建设成就卓著。网络质量指标持续保持世界一流水平和业内领先。网络容量、客户规模增长均接近10倍，国有资产保值增值率达到112.46%。

河北移动以公司化和上市为契机，加快实现治理结构和

管理机制与国际接轨。建立健全了法人治理机制，完善了省、市、县三级管理机构；实施了职位、薪酬、绩效三项制度改革，建立了与国际接轨的人力资源管理体系，全面推行竞争上岗，引入目标管理，建立目标责任制。构建了以“MIS系统”和“全面预算管理”为手段的内部财务控制体系；建立了严格的内部监管机制，有效防范经营风险；不断加强企业基础管理，优化核心流程，率先引进先进的管理体系，是所有分支机构及所有服务产品整体通过ISO9001；2000认证的企业，通过2004版14001环境管理体系认证。目前河北移动保持良好、稳健的财务状况，业务收入持续快速增长，保持稳定的较高的收益，健康的资产负债结构，公司目前具有较高的盈利能力，风险得到有效的控制。

河北移动积极推进品牌建设，提高客户服务质量和网络质量，取得了丰硕的成果。2004年综合满意度综合排名跃居全国第二，2003、2004年河北移动客户忠诚度保持在80%以上。

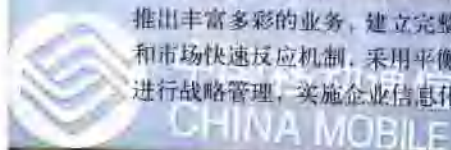
2004年，河北移动被评为“全国用



中国移动基站

户满意服务”(由中国质量协会、全国用户委员会评选)企业，并荣获“中国用户满意鼎”(中质协、全国总工会等联合评选)，2004年河北移动在全省通信行业“行风建设评比”活动中获得第六名。2002-2004年，河北移动连续三年被税务机关评为纳税先进单位，优秀的经营业绩和财务表现，使得各大业务来往银行均将河北移动列为(AAA级)的信任单位。

近年来，河北移动以务实的态度，紧密结合企业管理体系整合，流程穿越等工作持续开展，全面启动“卓越绩效模式”导入和争创“全国质量管理奖”工作，力求通过模式导入，全面规范企业管理，迅速策划，建立公司全面而系统的卓越绩效管理体系，不断提高企业运营效率和管理水平，做大做强企业，迈上了从优秀走向卓越之路。



客户服务



公益活动



客户服务中心

HITACHI
Inspire the Next



日立电梯 · 中国唯一制造商

The Only Legal Maker In China



广州日立电梯有限公司
Guangzhou Hitachi Elevator Co., Ltd.



凌云科技集团有限责任公司

质量方针：“以诚取信 一丝不苟 安全可靠 用户满意”



董事长兼总经理：袁延程



党委书记：许克昌

凌云科技集团有限责任公司位于湖北省武汉市，拥有员工2600多名，各类专业技术人员600余名。是一家以飞机修理、特种车研制、航空地面设备研制和建筑幕墙、节能门窗生产制造为主的现代科技型企业集团。

多年来，凌云集团坚持把改革与创新作为企业腾飞的双翼，励精图治，建筑装饰从无到有，“凌云幕墙”成为行业龙头，走出了一条成功之路。公司先后荣获“全国思想政治工作优秀企业”、“五一劳动奖状企业”、“全国模范职工之家”、“全国用户满意企业”、“全国质量效益型先进企业”、“全国CAD工程示范企业”、“全国企业文化建设先进单位”等100多项荣誉。由公司安装的北京人民大会堂电子表决器系统，受到有关部门的嘉奖。

凌云科技集团是运输机修理基地，通过了GJB9001A-2001质量管理体系认证。10多年来，凌云人坚持“航空产品，质量第一”方针，牢记“用户是上帝，质量出效益”的宗旨。

凌云科技集团在中国建筑幕墙行业率先同时通过ISO9001质量体系认证和德国TUV认证委质量认证，是国家建设部批准的一级施工企业，具有甲级设计资质。先后承接了中央电视塔、北京国家电力调度中心、北京国际妇女活动中心、北京清华同方科技广场、上海东方明珠电视塔和金茂大厦、广州中旅大厦、澳门观光塔、美国匹兹堡会展中心等1000多项重大幕墙工程，23项幕墙工程荣获建筑业最高奖——“鲁班奖”，被誉为“中国塔王”、“幕墙女王”。

北京人民大会堂

凌云科技集团有限责任公司

LINGYUN SCIENCE & TECHNOLOGY GROUP CO., LTD.

武汉大道417号

中国建筑鲁班奖
(国家工程奖)

工程名称：北京人民大会堂电子表决器系统
建设单位：北京人民大会堂管理局
监理单位：北京人民大会堂管理局

2001.12.28



山西移动通信有限责任公司



董事长、总经理：**高步文**

山西移动通信有限责任公司（简称山西移动）隶属中国移动集团公司，1999年根据国务院关于中国电信重组方案，实行资产剥离重组后进入市场独立运营，成立于1999年9月4日，2002年7月在香港、纽约成功上市，是中国移动（香港）有限公司在山西的全资子公司。

山西移动目前除提供基本话音业务外，还提供数据、多媒体业务及计算机信息网络国际联网、传真、IP电话、信息点播、手机证券、无线

上网、宽带接入、视讯通、移动办公等多种增值业务，网号“139、138、137、136、135、134”已家喻户晓。

山西移动在历史变革中，积极适应高科技产业的发展特点，高层领导积极建设企业文化，全面树立科学发展观，以建设“数字山西、信用山西”为己任，确立“网好，服务更好”发展主题，瞄准国际一流水平，矢志做强企业，体现了山西移动回报社会的强烈责任感、以人为本的管理理念和追求卓越的时代特征。同时坚持发挥信息化主力军作用，实施“服务与业务领先”战略，不断增强核心竞争能力，始终保持了行业和市场领先地位。经过五年的建设与创新，山西移动已经建成技术先进、运行稳定、覆盖广泛、质量可靠的移动通信网（GSM、GPRS）、移



携手跨越精彩未来



省公司领导在营业厅视察工作

山西移动通信有限责任公司

动数据网、传送网三大信息化基础网,客户总数达到567万户,实现了全省95%以上的人口、100%的乡镇、80%以上的农村以及主要交通干线、旅游景点和城市重点地区室内的覆盖,截至2005年6月底,实现了与191个国家和地区的243个运营公司开通了GSM国际漫游业务,并与79个国家和地区的65个运营商开通了GPRS国际漫游,国际短信共通达106个国家和地区的214家运营商,彩信通达4个国家和地区的14家运营商;建成了以营业厅服务、1860电话及互联网服务、大客户服务体系,成功塑造了“全球通”、“神州行”、“动感地带”三大著名品牌。



副总经理：柳耀玳

企业文化锻造为企业之魂,员工精神风貌奋发向上:2002年12月被山西省工商管理局命名为“山西信用企业(A)”,2003年5月荣获山西省“五一劳动奖状”,连续三年获得山西省“省级青年文明号”、连续两年获“山西用户满意服务单位”,荣获信息产业部“2003年度全国用户满意电信服务明星班组”,2003年度“抗击‘非典’青年文明号与您同行活动先进集体”、2003年被中国质量协会评为“全国优质服务月先进单位”、“2003年度山西青年文明号优秀组织单位”等荣誉称号。

面对新的机遇和挑战,山西移动人坚信:我们完全有信心有能力运用科学的发展观和精细化管理铺就强企之路,肩负起“创无限通信世界,做信息社会栋梁”的企业使命,确立了“网好,服务更好”的发展主题,弘扬“改革创新、只争朝夕、艰苦创业、团队合作”的企业精神,秉承“沟通从心开始”的服务理念,始终追求客户满意服务,持续为社会、为企业创造更大价值,瞄准一流做强企业,推进企业全面、协调、持续发展,为建设“数字山西”、全面实现小康社会做出新的更大的贡献。



陪同省委领导视察山西移动工作