



企业文化手册



企业文化手册

Qiyewenhuashouce



员工必读 2006

铜川矿务局物资供应处

地址：铜川市红旗街142号

铜川矿务局物资供应处



ision recognition system

视觉识别系统





## 供应处处徽



物资供应处是为煤炭生产建设服务的，因此处徽设计是由两个大写字母“M”和“W”组成的圆形图案。“M”为煤炭的“煤”字的汉语拼音第一个字母；“W”为物资的“物”字的汉语拼音第一个字母。两个大写字母印成的圆形，象转动的车轮，寓意是正在高速运转的煤炭物流，体现物资供应处在为矿务局的煤炭生产建设提供着快捷、高效、优质的服务。



## 供应处标准颜色

C:0 M:100 Y:100 K:0



C:100 M:50 Y:0 K:0



C:0 M:0 Y:100 K:0



C:100 M:0 Y:100 K:0



C:0 M:0 Y:0 K:100



## 供应处标准字体

黑体：

物资供应处  
WuZiGongYingChu

宋体：

物资供应处  
WuZiGongYingChu

楷体：

物资供应处  
WuZiGongYingChu

行体：

物资供应处  
WuZiGongYingChu



## ■ 供应处处旗



## ■ 供应处宣传旗



## ■ 处旗标准说明:

- 处旗颜色: 旗面为黄色, 长方形, 其长与高为三比二
- 处旗位置: 在旗面中间上方, 距处旗上边缘28CM, 距处旗右边缘90CM, 处徽直径60CM, 徽标宽4CM
- 处旗规格: 长240CM, 高160CM, 旗套直径5CM
- 宣传旗: 长36CM, 宽24CM, 角<30度

## 企业文化管理模式

供应处企业文化管理模式的核心内涵可以用“诚”字来诠释:

“诚”字的基本含义是“真实、实在”。就是说实话、办实事、讲实效; 不参杂、不作假、不务虚。寓意做人、做事都要实实在在。

作为物资供应企业, 必须始终坚持“以诚为本、以诚兴业”的服务宗旨和经营理念。视诚信为生命, 并把诚信作为一种品牌来打造、来经营, 在激烈的市场竞争中求得生存与发展。

“诚”字左边为“言”字, 寓意言必信, 行必果。真心实意地为用户服务, 用信誉赢得用户, 赢得市场。

“诚”字右边为“成”字。“成”与“诚”字音相同, 寓意为成事、成果、成功、成就。以求求真务实的工作态度和工作作风, 团结一心, 众志成城, 成就大业。

取“诚”字的同音字“承”字之意, 即承诺。喻意供应处时时刻刻秉承“用户就是上帝”的服务宗旨。

取“诚”字的同音字“骋”之意, 即驰骋。喻意供应人在激烈的市场竞争中顽强拼搏, 开拓进取的精神状态。

取“诚”字的谐音字“盛”字之意, 即强盛。做大供应主业, 做强多经产业, 做好社会事业, 加快实现兴处富民奔小康目标。

# 供应处处歌

(齐唱)

1=G 2/4行进速度，明快自豪

(1·2|5·55|536 536|5— 1·2|5·66|5·2 56|7— — |

2·1 26|54 32|1·1 1 0) |

5·5|5·4|33 23|555|1·2|1·7 6 7|5—|535| 2|1 26|5·2|6 0|

我们是煤 碳物资大军我们是物资战线精英 我们在改革大潮中前进

1|·6 5 4|32|1—|1—|3 3|6·6|55 45|3—|6 6|2·2|32 1|

我们破浪乘风 不怕困难意志坚定 服务生产面向基层

2 55|1 2|3 2|1 2 7 2|6 55|6 7|1 2|3 —|3 —|4·2|2 6 0|0 2 2|1

愿为了祖国建设飞跃发展我们风帆高扬 豪情满怀 让我们

7 5|1 2|3 —|4 3|2 6 0|7·5|2 3|1 —|1 0 : ||

携起手来 奔向明天 美好前程

(5·5 5|536 536|5— 1·2|5·66|5·2 56|7— — 0|)

慢—自豪庄严气势

5 5 5|3 2|2·1 76|5—|5 6 6 7| 1 6| 5 4 2 2| 3 —|3 5 5 5|

我们是矿区的坚强后盾 我们是物资战线排头兵 我们在

3 3|2·1 2 3|1 4 —|1·6 5 4|3 2|1—|1—|3 3|6·6|55 45|3—|

改革大潮中前进 我们众志成城 不怕奔波不畏艰辛

6 6|2·2|2 2 2 1|2 55|1 2|3 2|1 7 7 2|6 5 5|6 7|1 2|1

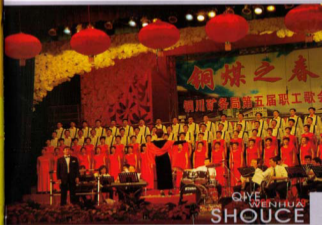
优质服务保证质量为了祖国建设飞跃发展我们风帆高

3 —|3 —|4·2|2 6 0|0 2 2|1 7 5 1|1 2|3 —|4 3|2 6 0|

扬 豪情满怀 让我们携起手来 奔向明天

7·5 1 2 3|3 —|3 —|3 —|3 0||

美好前程



我们恪守诚信、卓越、共赢的核心价值观，  
与客户共同进步，共同成长



GIVE  
WENHUA  
SHOUCE

以服务求生存

靠创新求发展



# C Company synopsis

## 【企业简介】

铜川矿务局物资供应处成立于1978年，是以服务全局生产建设的物资供销为主业，同时兼有非煤产品生产和坑木基地建设管护的局属二级单位。地处铜川市红旗街南段，占地509亩，特等口资产7827万元，坑木林建设面积16万亩。下设8个业务科室、8个职能部门、总库、5个生产厂、西安转运站和林业总场，现有职工474人。

多年来，我们始终坚持服务至上的经营理念，致力于构建覆盖矿井、辐射矿区、面向社会、带动周边的区域物流中心，形成了以厂家直供为主体，其他形式为补充的物资供应体系，年物资吞吐量达2亿元以上。多将主打产品精力联轴器、铸制品、编织带、橡胶剂、橡胶件销往局内以及周边省市，年产值近千万元。社会事业管理中心除负责本处物业区域外，还担负着局机电公司小区、川口多经小区的物业管理和社会服务。同时，企业精神文明建设也取得了长足发展，连续多年保持了局级先进单位、省级文明单位、全国群众体育工作先进单位等荣誉称号。





## idea recognition system



## 理念识别系统

### 核心理念：以服务求生存 靠创新求发展

服务是我们的生存和发展之本。要把为用户供快捷、高效、优质的服务作为我们永恒的追求，体现在每个环节，贯穿于工作的始终。

靠创新求发展，创新是供应处发展的动力之源。只有通过不断的管理创新、服务创新、体制创新，才能为用户提供快捷、高效、优质的服务，供应处才能永葆加快发展的生机和活力。

### 管理理念：精细 规范 科学 高效

**精细：**就是事事高标准，严要求，追求精益求精。

**规范：**就是凡事都要遵守章法。

**科学：**就是管理机制和运行体制协调顺畅，经营决策符合客观规律和企业实际。

**高效：**就是服务快捷周到，以工作的高效率，赢得企业的高效益。

### 经营理念：服务生产 合作共赢

用优质合格的材料和热情周到的服务保障全局的生产建设，并广泛地与合作伙伴包括竞争对手建立诚信互利的合作，不断提高经营管理成效，共创价值，共同发展。

### 采购理念：先厂后高去中间 货比三家求最优

先厂后高是指采购物资以厂家直供、厂家代理为主体，以商家零供为补充。去中间是指减少中间环节，降低采购成本。货比三家是指同样的产品比质量、同样的质量比价格、同样的价格比信誉。求最优是指采购追求最佳的价格性价比。

### 安全理念：安全源于管理 安全孕育效益

放松就是积患，疏忽等于酿灾。轻视安全，就是对员工生命的不负责任，就是对企业利益和人民利益的犯罪。

### 企业精神：诚信 求实 创新 超越

诚信就是对企业、对员工、对用户诚实守信，诚信服务。

求实就是说话、办事要实事求是，讲实效。

创新就是破旧立新，开拓思路，锐意进取，加快发展。

超越就是成绩永远是昨天的，今天要比昨天做得更好，不断实现自我超越。

### 共同愿景：兴处富民 安居乐业

企业兴旺发达，员工富裕安康，

人居环境优美，心情舒畅工作。

### 战略目标：打造陕煤物流强企 构建区域物流中心

陕煤物流强企是供应处中长期目标，是以规模扩张、集约经营、结构优化实现高效快速发展，争创陕西煤化工集团一级物流企业。

区域物流中心是我处近期目标，是以优质服务、快速周转、辐射带动，推进企业科学协调可持续发展，构建铜川区域性的物流服务中心。



### 创新观：创新则生 守旧则死

就是要积极进取，与时俱进，决不能满足现状，固步自封。只有勇于创新，才能走出困境，只有不断创新，才能获得新生。

### 学习观：知识改变命运 学习创造未来

学习是快速获取知识，提高自身素质的唯一有效途径，并将知识转化为行动的能力，做到学习工作化，工作学习化，不断改善心智模式，达到增强领导层的决策力、管理层的执行力和员工层的操作力，提升创新能力，实现共同愿景。

### 工作观：工作细 作风实 效率高

就是要恪尽职守，以认真细致的工作态度和雷厉风行的工作作风，尽心、尽力、尽责做好每一项工作。

### 人才观：岗位成才 人尽其才

人才是我们最宝贵的资源。我们企业的岗位，不仅仅是员工就业谋生之处，更是有志气、有理想、有抱负的人营造成长成才的摇篮、施展才华的舞台。员工在每个岗位上成其才，尽其才。

### 发展观：发展是硬道理 服务是真品牌

发展才有出路，发展才能强大，而快速快捷高效的服务感动用户，才能赢得用户，赢得市场，不断提高企业竞争力，树立企业良好的服务品牌。



### 哲学观：系统思考 以诚求成

始终做到着眼全局，统筹兼顾，谋取整体综合效益。把诚信作为一种品牌来经营，用十二分的诚信赢得十分的成功。

### 企业价值观：诚信 卓越 共赢

诚信就是全力以赴做好承诺的事情。卓越就是对同一项工作，我们要比别人做得更好。共赢就是和供户建立亲密的合作关系，在愉快的合作中实现互利共赢。

### 员工价值观：干好每一件事都是有价值的

能够把简单的事情天天做好就是不简单，非常认真地干好本职工作就是创造价值。

### 质量观：100-1=0

1%的疏忽，可能导致100%的失败。因此我们要抱着对企业、对用户高度负责的态度，追求产品质量、工作质量的高标准，零缺陷。

### 成本观：一分一厘是金 一点一滴是银

成本就掌握在我的手中。只要我们能从点滴做起，分厘不丢，企业创造利润的空间就会加大。

### 标准观：事事有标准 处处达标准

标准是定性目标、定量指标、刚性定额，是工作和行为规矩度的界限和量的指令。因此，必须事事有标准，处处达标准。





## 学习型企业格言

工作学习化，学习工作化

树立企业文化理念，坚持以人为本思想

只为成功找办法，不为失败找理由

思路决定出路，有才能就有可能

知识就是财富，技术就是身份，学习才是途径

业精于勤，荒于嬉，行于思，毁于随

成功是每时每刻的全力以赴

职工的心，企业的根

庸人费心消磨时间，能人尽心利用时间

生活就是创造每一天

团队合作，集体奋斗

团队学习，系统思考

企业兴盛，队伍为本

自强不息，自我超越

文化管理是企业管理的最高境界



## 企业训言

用脑做事 用心做人

用脑做事就是要勤于思考，

创造性地开展工作，

而不是墨守陈规、机械、盲目地做事情。

用心做人就是要认真、谨慎、诚实地做人，

对自己有信心，

对他人要有爱心，

对客户有真心，

对事业有进取心。



# B

## ehavior recognition system



## 行为识别系统

### SC行为规范

#### 标准化(Standardization)

严格遵守规章制度和作业标准；  
实现工作过程和结果的标准化；  
提高工程、工作、产品、服务质量。

#### 安全(Safety)

不发生“三违”；  
不发生人身和机械事故；  
不遗留事故隐患。

#### 准时(Sharp)

不迟到、早退；  
不脱岗、串岗；  
不从事与本职工作无关的事。

#### 清洁(Sanitary)

清理工作区或责任区卫生，保持整洁干净；  
整理设备、工具、材料、物品，正确归位，摆放有序；  
保养设备、工具，保持完好。

#### 素养(Shitsuke)

增强专业知识和业务技能，提高基本功；  
协作配合，遵守职业道德规范；  
爱护公共设施，不损害公共财物；  
言行文明，注重仪表和礼仪；  
执行准军事化管理条例。

#### 目标 (cause)

杜绝失职、失误行为；  
完成下达的工作任务；  
降低成本，提高效率，实现效益最大化

## 道德行为规范

#### 基本道德行为规范

爱国守法，明礼诚信，团结友善，勤俭自强，敬业奉献。

#### 社会公德行为规范

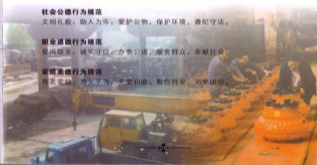
文明礼貌，助人为乐，爱护公物，保护环境，遵纪守法。

#### 职业道德行为规范

爱岗敬业，诚实守信，办事公道，服务群众，奉献社会。

#### 家庭美德行为规范

尊老爱幼，男女平等，夫妻和睦，勤俭持家，邻里团结。





## 岗位行为准则

### 领导干部行为准则

团结协作，坚持原则，从严管理，科学决策，任人唯贤，办事公道，清正廉洁，忠于职守。

### 机关工作人员行为准则

勤奋学习，爱岗敬业，调查研究，当好参谋，服务基层，热情周到，廉洁勤政，务实高效。

### 业务部门职工行为准则

热爱本职，业务熟练，服务热情，快捷高效，诚实守信，办事公道，服务矿井，保证生产。

### 生产单位职工行为准则

热爱岗位，遵章守纪，质量为本，安全第一，尊师爱徒，精通技术，增产节约，顾全大局。

### 物业后勤服务人员行为准则

礼貌待人，耐心细致，语言文明，服务高效，管理规范，运转协调，净化环境，抵制歪风。

### “窗口”服务职工行为准则

立足岗位，敬业奉献，文明用语，仪表端庄，诚恳待人，热情大方，卫生整洁，信誉至上。

### 治安保卫干警行为准则

秉公执法，惩恶扬善，敢于斗争，严查细管，爱护群众，搞好治安，维护稳定，严守纪律。

### 人民教师行为准则

治学严谨，为人师表，热爱学生，廉洁从教，爱岗敬业，教书育人。

### 医务工作者行为准则

救死扶伤，文明接诊，医德高尚，尊重患者。



## 礼仪行为规范

### 文明用语规范

**问候语** “您好”、“早上好”、“辛苦了”

**接待语** “欢迎光临”、“您好，请坐”、“请问您……”

**致答语** “谢谢”、“没关系”、“请您别介意”

**赞美语** “好”、“很好”、“非常好”

**祝福语** “祝您万事如意”、“祝您成功”、“祝您健康”

**致歉语** “对不起”、“请谅解”、“请原谅”

**接电话** “喂，您好，XX科(部)”

“您好，供应处XXX，请问您找谁？”

“您好，请问您找谁？请稍等。”

**礼仪语** 见到来宾要起身迎接，面带微笑，言语礼貌，同声“您好”或“您请坐”或说声“请多指导”、“请多提意见”，走时要说“再见”、“欢迎再来”。进办公室或其他房间要先敲门，待听到“请进”声后方可进入。

## 供应处迎“五一”文体活动周



### 礼仪待人规范

笑脸迎人 好话暖人 椅子让人  
热茶敬人 以理服人 诚心待人

### 仪容仪表规范

衣着整洁穿戴好，举止端庄不俗套。  
和气友善亲近人，有礼有节是根本。  
文明礼貌无粗话，办公场所勿喧嘩。  
工作日里不饮酒，开会手机免声响。

### 生活行为规范

- 不随地吐痰；
- 不乱扔废弃物；
- 不在无烟区内吸烟；
- 不乱摆摊设点；
- 不私搭乱建；
- 不乱堆放杂物；
- 不乱停放车辆；
- 不破坏公共设施；
- 不乱写、乱画、乱贴；
- 不喧哗、起哄，恶语伤人。

