

# 提升员工幸福指数的六个途径

## 培育核心价值观引领新征程

党的十九大报告明确将“坚持以人民为中心”提升为新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略。具体到一个企业,员工是企业的主人,让员工幸福是企业应该追求的核心目标之一。我们应始终将企业与员工共同发展、共繁荣摆在首要位置,增加员工幸福指数,提升员工归属感、安全感和幸福感,以增强员工的认同感和自豪感,在员工对企业的满意度与日俱增的同时,让企业客户的满意度得到提升,只有这样,才能实现企业持续健康的发展。

### 激发员工潜能 让员工有成就感

随着员工职业规划的不断发展进步,员工会不断追求事业的提升、个人价值的实现。所谓的提升,不仅是薪酬、福利待遇的提升,更重要的是员工个人的成长,以及潜能和竞争力的提升。要通过培训、培养,不断激发员工的潜能,并创造条件、搭建平台,让员工在实践中历练中迅速成长、加快成才,充分体现自身的个人价值。让员工始终保持奋斗精神,树立为企业发展奉献青春的理念,为企业创造出更高的收益,这是培训的最终目的。让员工在团队中发挥同心同德的整体力量,在职场中发挥个人的竞争优势,从而获得由工作带来的快乐与幸福。

### 丰富企业文化 让员工有归属感

文化是企业的灵魂,优良的企业文化氛围有助于提高员工的幸福指数。一个互助互爱、相互理解的和谐文化氛围,将大大地提高员工的愉悦度,员工因此就会对企业有认同感。可以分层开展团队建设,每一个支行都是一个小分队,每一个县支行是大团队,要不定期组织谈心交流会,了解员工存在的负面情绪,用心倾听,及时化解。同时,也可时常组织一些联欢活动、磨炼团队意志的集体训练活动、文艺活动、技能竞赛活动、集体旅游等,以增加员工的荣誉感和归属感。另外,小团队的建设同样不容忽视,应该更多营造家的氛围,积极发挥小团队带头人的引领作用,让每一名员工在团队成长过程中,情感生活也能得到进

提升员工幸福指数,既是企业的职责,也是企业发展的必然需求与前提。企业作为社会的重要组织,在构建新时代中国特色社会主义和谐企业的大背景下,提升员工幸福指数尤为重要。让员工拥有工作幸福感,企业才具有向前发展的动力。企业的“企”,无“人”则“止”。人是引领企业成功的关键,是企业兴衰的核心因素。在管理过程中,人是最重要的因素,没有人,任何工作都无法进行。理性、科学地提升员工的幸福指数,可以发挥出有限资源的最大效益。

一步丰富。

### 关心员工生活 让员工有安全感

企业对员工有关怀,员工才能对企业有感情。可以在现有的员工重大疾病医疗互助保障的基础上,建立更加完善的员工突发困难的帮扶体系。虽说我们现在的职工医疗保险和员工重大疾病医疗互助保障,可以为员工提供患病时的帮助,但在一些特殊情况下往往是杯水车薪,也比较滞后,所以在员工碰到突发困难时作用不大。通过制度的修订来进一步完善员工突发困难的帮扶救助体系是很有必要的。这样一旦员工碰到大病或者急病,就能在第一时间得到企业援助。这必将成为凝聚人心、增加员工安全感的有力举措。

同时,提升员工健康水平,也就提升了员工的安全感。建议参照同业及其他国有企业的做法,适当增加员工每年的体检费用标准,形成正常的体检费用增长机制,使员工能够及时、全面了解自己的身体情况,做到疾病早预防、早发现、早治疗。

### 给予合理薪酬 让员工有获得感

对于大多数员工特别是一线员工来说,薪酬福利是企业是否关爱员工最重要的评判标准。员工工作的初级需求是养家糊口,给予员工一定的薪酬和职级待遇,并按劳定酬,让员工“人有所值”,才能留住员工,也是对员工价值的一种肯定。应多关注基层员工的获得感,要尊重和肯定基层员工的贡献度,使基层员工所付出的辛勤

劳动得到相应的奖励和回报。通过让基层员工获得相对公平的薪酬回报,同时获得更多更好的升职机会,满足其自我价值的实现,这样才能使他们的幸福指数得以提高。另外,还要营造公平公正的企业环境,使基层员工的主体地位得到尊重,让每一位基层员工切实感到心理平衡和机会平等。

### 营造和谐氛围 让员工有幸福感

了解员工的想法,关注员工的思想动态,是凸显企业“柔性”管理特征、彰显企业人文关怀的重要体现。物质条件的改善(包括收入、衣食住行条件的改善等),比较直观;而非物质因素(主要是精神方面)效用的显现需要潜移默化的过程,间接而缓慢,常被忽视。提高员工的幸福感,既要重视物质条件的改善,更要重视非物质因素的影响。

改善非物质因素,就要建立和谐、友善的人际关系,领导与员工、员工与员工和睦相处、真诚相见、友善相待,这样才能满足人们的社交需求,促进沟通协作,形成团队合力。虽然市场经济是竞争经济,但企业内部也不应过度强调竞争,员工之间的关系更多的是协同,而不是你死我活的“丛林法则”,应该营造宽松活跃、富有激情的工作氛围。

当前,邮储银行全行上下都在推行前台台席压降和后台岗位“扁平化”,应科学、合理、实事求是地制定前后台人员定员标准。对待工作尽心尽力并不意味着必须牺牲休息权,“疲劳

战术”其实是在透支后续投入产出的能力,尊重员工的休息权,就是对员工的健康负责、对邮储事业负责。只有把尊重员工的休息权内化为一种理念和习惯,员工通过工作获得的成就感和幸福感才是有源之水、有本之木。

邮储银行作为一个现代化国有大型金融企业,应努力创造一个生气勃勃、充满活力、充满活力的工作氛围,激发员工的智慧和力量,让员工快乐地工作、激情地创造,从工作中感受到人生的意义。“80后”“90后”员工是企业的主流,也是企业的新生力量。要通过各种途径了解这些员工的思想特性及性格特点,在经营管理及服务过程中考虑他们的特点,才能不断提高他们的满足感与幸福感。

### 让员工幸福 企业领导有责

目前,邮储银行已经进入加快转型发展的新时期,将会遇到很多新情况、新问题,特别是在构建和谐企业过程中,需要处理好各种人际关系,有大量的矛盾和冲突需要领导去化解。如何加强情感管理、化解矛盾和冲突,不断构建和谐企业,是摆在我们邮储银行各级领导面前的课题。

为员工创造幸福的生活既是办好企业的目的之一,也是办好企业的前提之一。“幸福的家园”是连接企业、领导和员工的“金色纽带”,应该成为企业和员工协调发展的共同愿景,成为企业领导的价值追求。用“幸福的家园”凝聚人心,用强烈的“幸福感”增强员工对企业的认同感、依恋感和归属感,可以有效地改善员工与企业领导的关系,形成上下同欲、和谐内聚的良好氛围,从而激发广大员工的创业热情和干劲;可以长久地保持员工对企业的高忠诚度,可以更好地挖掘员工的潜能,造就一支时刻关注企业发展、真正与企业共沉浮的高素质员工队伍。

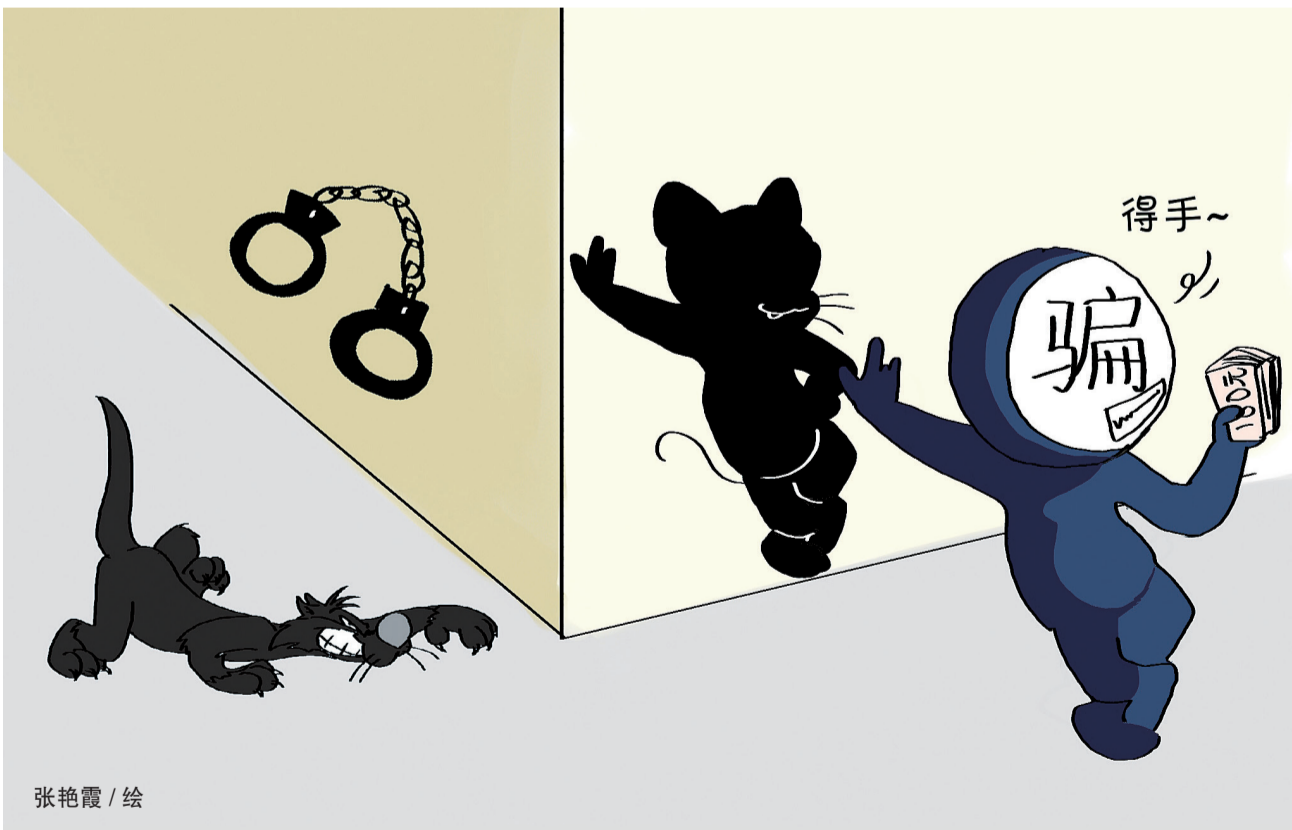
尽管员工的幸福指数高低不是衡量一个企业是否成功的唯一标准,但员工幸福肯定会带来工作积极性与工作效率的提高,从而有更多地提高客户满意度,为企业创造更多的价值。员工幸福感强了,回报企业的将是巨大的凝聚力、创造力、发展力,员工才会与企业同呼吸、共命运。 □乔光路

## 总有一只“猫”在你身后——电影《猫鼠游戏》中的风控启示

由斯皮尔伯格执导的《猫鼠游戏》是一部涉及银行支票诈骗的经典美国电影,根据20世纪60年代的真实事件改编而成。据了解,原型人物弗兰克·阿巴格内尔的骗术和经历比电影情节还要离奇,他是20世纪最大的诈骗专家,也是FBI有史以来最年轻的通缉犯。主人公骗钱的核心手段是伪造支票,虽然时代不同,电影中利用银行结算时间差的骗术在现在已经行不通了,但这部电影还是能给我们银行从业者带来很多的思考。

第一个词是“风险”。影片开始不久,主人公的父亲老弗兰克由于骗税问题,被政府调查而濒临破产,于是去银行申请贷款,尽管他说得天花乱坠,但银行客户经理用一句话拒绝了他:“这是一个风险问题。”确实,风险是银行放贷最关注的核心要素。银行从业者不论在哪个岗位,都应该有强烈的风险意识,预判风险、识别风险、规避风险、风险补偿等方面都要做到位,以此保证银行的长久稳健经营。历史上每次金融危机,都可以说是参与者追求收益、盲目乐观、忽视风险导致的。

第二个词是“空子”。就是指现有系统、规则中的“漏洞”,计算机语言中的“BUG”。社会的运转、人的行为是复杂的,金融更是一种复杂的“游戏”,有些“空子”和“漏洞”不只是因为人的疏忽才产生,而是因为客观原因天然存在的。比如20世纪60年代,各地银行间的结算还没有电子化,天然存在着时间差,有的甚至超过一周。阿巴格内尔就是钻了这个“空子”,用伪造的支票在柜台支付或骗取现金,在银行发现并退回假支票之前逃之夭夭。现在,因为互联网技术和防伪手段的提高,这种“空子”自然就没有了。但是,支票诈骗案件并没有绝迹,正如阿巴格内尔被抓之后,又出现了利用其他手法的诈骗



张艳霞 / 绘

犯。因为现在的系统和规则依旧不是完美的,还是会别有用心的找出新的“空子”和“漏洞”,而且这种情况几乎永远存在。这也提醒我们,不能因为有了更先进的技术就掉以轻心,还是要时刻提高警惕,防范金融诈骗,争取抢在不法者之前发现并堵住“空子”。此外,客观上因为阿巴格内尔这种钻空子的人存在,而产生了完善系统和技术的推动力。在电影和现实中,主人公最后改邪归正,成为FBI的安全顾问,利用天赋和经验帮助政府和银行打击金融诈骗,设计出了更安全的支票供世界各地的企业使用,是目前世界上最权威的

欺诈研究专家,作出了很大的贡献。

最后一个词是“猫”。这部电影和“猫”没有直接关系,而是因为中文翻译的原因,以及对电影中FBI探员卡尔的一种比喻。如果没有卡尔这只“猫”坚持不懈的追捕和引导,阿巴格内尔这只“老鼠”恐怕没这么容易改邪归正。电影中,卡尔多次对阿巴格内尔强调——“你肯定会被抓住”“没有其他的了方式”。正如现实中法网恢恢、疏而不漏,再高明的骗子也总有一天会被抓住,损害他人和集体利益的人最终会被绳之以法,因为总有一只猫在追逐着这些老鼠。在银行从业者的身后,也有一只这样的“猫”,

他们或许是监管部门,或许是公安机关,或许是内控部门,或许我们自己也能做一只“猫”,警惕地盯着“风险”和“空子”,不懈地抓出“老鼠”,这既是维护银行集体的利益,也是维护我们这些守法者自身的利益。

党的十九大报告强调要打好防范化解重大风险的攻坚战。金融诈骗案件造成的风险和危害不言而喻,监管部门、公安机关、内控部门等各方都在严密监控、检查、打击这些行为。对于那些有不法心思和行为的人,你应该提醒一下他们:总有一只“猫”在你身后。 □王志勋

社会主义核心价值观的践行和培育,是对党员干部和普通员工“三观”的树立和培养,贵在坚持知行合一,坚持行胜于言,坚持“不忘初心、砥砺前行”。邮储银行在社会主义核心价值观的宣传教育方面,既要要把核心价值观贯穿到企业整体的改革发展的全过程,又要要把核心价值观作为企业党建工作、思想政治工作的切入点,充分与企业文化建设、企业员工管理、企业风险防控等工作有机结合起来,创出核心价值观宣传教育的特色。

培育和践行社会主义核心价值观旨在培育邮储人的民族大义、家国情怀、言行果。培育和践行社会主义核心价值观要结合企业发展,将其融入企业文化建设之中。用社会主义核心价值观的内涵教育广大干部员工,树立正确的世界观、人生观、价值观,增强干部员工的责任感和组织纪律性,保证企业各项规章制度得到落实,促进企业运行规范有序。着重树立“以人为本”的企业服务文化,建立起优质高效的客户服务体系,提升客户服务感受,遵循以客户为中心的服务理念,以建立信任为核心,提供优质

服务为抓手,以诚实、全面、完整作为银行服务原则。将核心价值观的培育和践行融入企业发展和经营之中。融入企业重大事项改革发展、日常管理和生产经营的全过程,同时渗透并融入思想政治工作、文明创建活动和员工行为准则之中,做到全方位渗透、全方位践行。围绕“富强、民主、文明、和谐”指明企业发展道路,围绕“自由、平等、公正、法治”提升企业内部管理,围绕“爱国、敬业、诚信、友善”营造良好融洽的工作氛围,以尊重人、理解人、关心人、激励人为出发点,把培养人的集体意识和道德意识,提高人的积极性、主动性和创造性作为企业文化和人才管理的主要内容。开展全员阅读、优秀国学传统文化学习活动,开展以社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德为主题的“四德”教育,发现和评选身边的“最美职工”,引导邮储储蓄“正能量”,全面提升邮储人的道德素质,构建“爱岗敬业、崇德向善”的道德高地。

将核心价值观的培育和践行融入风险约束和防控之中。努力弘扬核心价值观,传递积极向上的人生追求和高尚的思想境界,推崇文明健康的生活情趣,特别是将核心价值观纳入员工的道德行为,增强员工依法合规经营的理念,强化员工对法律法规、规章制度和道德准则的学习,从源头上杜绝违规和违章行为,教育每一位员工秉承核心价值观,自觉遵守各项规章制度,自觉抵制各种违纪、违规、违章行为,根除以信任代替管理、以习惯代替制度、以情面代替纪律的现象,增强法治认知,倡导敬业精神,珍惜职业生涯,增强风险防范意识和自我保护意识,时刻注重工作中的操作规范,从思想源头上预防风险案件的发生。

社会主义核心价值观的培养是当代中国和当今时代发出的“最强音”,它是抚慰精神创伤的“心灵鸡汤”,是提振全面深化改革信心的“威风锣鼓”,是中国梦破浪前行的“灯塔火炬”。我们要加强宣传、培育、践行、弘扬,在实践中感知,在行动中领悟,善于融入,善于运用,把社会主义核心价值观作为邮储银行开启新征程的新路标。 □孙婷婷

## 为网点风控系统“打补丁”

在监管政策趋严和市场不稳定的冲击下,金融风险防控愈加严峻和重要。结合深化银行业市场乱象整治工作等系列监管要求,要全面提升邮政代理金融内控合规管理水平,提高检查效率,建立一套完善的信息管理系统就显得非常关键。

笔者认为,可以在当前已有的邮政代理金融网点风险管理系统基础上进一步完善,增加金融从业人员基础信息、人员轮岗、人员排查、网点机构合规管理、客户投诉等模块全面反映网点情况,根据异常数据预警,进行“靶向性”检查和发现问题。

一是金融从业人员基础信息核查。根据不同岗位对学历、资格证书、从业年限等关键要素的要求,所有金融从业人员上传学历、资格证书等影印件,后台自动识别,匹配网点适配度,对网点异常情况进行干预,达到合规要求。例如网点人员基金销售资格证不达标,则由系统关闭该网点基金销售权限,这可以从省级层面直接管控。

二是人员轮岗自动提醒和预警。中国邮政集团公司和邮储银行最新的代理金融营业机构关键岗位人员岗位轮换工作的意见中,对人员岗位轮换要求较高,关系人之间也有相应限制,仅靠目前的人员手工审核容易出现遗漏或者偏差,将相关逻辑关系用系统自动管控,设置提前提醒、到期预警、封停等功能,能够有效避免应轮未轮现象的发生。

三是人员排查异常预警。目前人员排查耗时费力,可以借助系统管控,要求金融从业人员定期将征信报告、排查内容等信息上传系统,系统针对人员排查关键信息设置参数,结合账户变动交易数据,系统以异常数据的形式通知检查人员进行风险排查。例如,针对某柜员账户异常变动以及征信报告信用卡透支异常等信息,系统自动识别这类高危人群,再由检查人员实地检查和提醒,防范违规情况的发生。

四是网点机构合规管理。根据《代理营业机构管理办法》,将网点店招、金融许可证、营业执照、厅堂环境等照片上传系统,发现问题及时督促整改。

五是客户投诉异常预警。因为金融产品有着较长的期限,导致部分金融风险隐患时间较长,或者客户找到网点作案人员用各种手段进行掩盖拖延,导致各级管理部门不易发现。从客户投诉入手,进行分类分析也是发现风险点的一个手段。例如,近期某银行客户投诉理财到期未到账,经查原来是该网点客户经理利用“帮客户操作购买理财”的机会,盗取客户资金挪作他用。将客户投诉情况接入系统,分类分析排查,可有效进行金融风险的防范。

邮政代理金融点多面广的特点,加剧了邮政代理金融风险管控的复杂性和管理的难度。加强金融风险系统建设,有助于省、市、县三级及时发现、整改和预防,能够提升管理水平,提高风险管理效率。 □朱小迎

