

文章编号：1007-5399 (2013) 05-0035-03

# 提升邮政企业员工幸福指数的实践与思考

刘小飞

(建德市邮政局, 浙江 建德 311600)

**摘 要：**随着邮政企业的不断转型升级，打造幸福企业成为邮政发展的又一愿景。文章介绍了幸福企业的定义及邮政员工的幸福指数，并针对杭州市邮政局建设“幸福杭邮”提出了相应建议。

**关键词：**员工；幸福指数；待遇；团队；民生

**中图分类号：**F61 **文献标识码：**A

近几年来，随着邮政企业的不断转型升级，现代邮政发展步伐逐渐加快，各方面都取得了不错的成绩，企业员工也充分享受到了发展成果。2012年初，浙江省邮政公司领导进一步提出以“一个引领，三个转变”为发展方向，邮政企业从“草本”向“木本”转型的发展愿景，杭州邮政也提出要以建设“幸福杭邮”为目标的企业愿景，彰显出现代邮政企业和谐健康的生态观，也让企业员工对邮政满怀憧憬。本文针对“幸福企业”建设中对“幸福”的理解、现阶段邮政员工的幸福指数及如何提升幸福指数等问题提出一些看法与建议。

## 1 幸福企业的定义

幸福，是一种感觉，一种对目前生活状态、工作状态等持续长久的体验和满足感。为确切表达这种感觉，经常使用幸福指数来衡量一个人的幸福程度。

近几年来，无论是国内还是国际都多次举办幸福城市、幸福国家之类的评选活动，素有人间天堂之称的杭州在中国最具幸福感城市调查、推选活动中，多次被评为最幸福城市之一；而国际上，丹麦、芬兰、挪威、瑞典和荷兰这些国家也被评为最幸福的国家。他们的共同特点是：较高的生活水平，不容忽视的财富，大范围的公共和社会福利；低犯罪率，完善的基础设施和丰富的户外活动；优美的自然环境和不俗的文化氛围；拥有强烈的价值观和民族信仰。

从上述资料可以看出，幸福关乎物质、环境、文化、福利等多方面。丰厚的收入，充满人性化的企业环境，友爱、向上、拼搏的团队，这些都应该是打造幸福企业必不可少的要素。从幸福城市和幸福国家的评价体系中可以得出，幸福企业应具备以下内容：员工收入、福利、工作环境、文化氛围、领导关爱等因素。

## 2 邮政企业员工的幸福指数

为了更加全面地了解邮政企业员工的幸福指数，笔者设计了一个调查表，旨在探究邮政企业员工的幸福指数，仅供参考。

表 1 邮政企业员工幸福指数调查表

问题	选择项	结果
1. 如果用数字 1—10 分来评价你目前的幸福状态，你给自己打几分	A. 1—3 分	0%
	B. 4—6 分	29%
	C. 7—9 分	71%
	D. 10 分	0%
2. 作为邮政员工，你的幸福分值是：	A. 1—3 分	4%
	B. 4—6 分	33.30%
	C. 7—9 分	58.30%
	D. 10 分	4.20%
3. 目前最困扰你幸福的主要来自于：	A. 工作	46.60%
	B. 生活	10%
	C. 人际关系	3.30%
	D. 其他	40%
4. (多选) 在邮政企业里，让你感觉不够幸福的主要原因是：	A. 工作压力大，待遇不高，福利不好	61%
	B. 工作环境不好	4.20%
	C. 缺少晋升平台，才能无法展现，个人价值难以实现	13.30%
	D. 缺少企业文化，企业对员工的关爱程度不够	21.50%
5. 问答题：你觉得企业该从哪些方面提高员工幸福感？	A. 减少业务压力	
	B. 企业要想办法寻找邮政核心产品	
	C. 提高收入、改善待遇	
	D. 企业要实行民主管理、文化养人	
	E. 领导要关爱员工及员工所关心的一切	
	F. 有一个优雅的工作环境，提升企业文化	

此次共发放调查表 100 份，调查人员包括县局及部分市局基层员工、管理员、中层干部。从表中可以看出：第一，在邮政企业里，员工的幸福指数相对较高；第二，工作是影响大家幸福感的最主要原因；第三，基层员工（包括投递

员、营销员)认为提高员工幸福指数的关键是提高收入、减少压力;第四,管理人员及部分中层干部大多认为企业对员工的关爱程度是影响幸福感的重要原因。

### 3 提升幸福指数的方式和途径

#### 3.1 改善员工福利待遇,提高企业整体战斗力

##### 3.1.1 打造邮政核心产品,提高员工福利待遇

近几年邮政经历了深化改革和转型发展之后,各方面能力都得到了提升,邮政产品也进一步优化和丰富。但不可否认的是,邮政的业务种类多而杂,部分传统业务和主营业务(函件、报刊、集邮等)依然缺少竞争力,这让邮政基层管理者、基层员工在营销上感觉分身无术、力不从心,一定程度阻碍了通往企业的幸福之路。

鉴于此,邮政企业需要通过资源整合及创新,开发出真正适合市场、适合客户需求的拳头产品,如代售票务的完善、推出优质的保险理财产品、集邮品及邮市的调控、分销业务的产品选择等,让营销员不再依靠关系、人情、面子去推销,而是用产品说话,让客户从心底接受邮政,真正实现双赢,进而提高广大员工的积极性和收入待遇,让员工安心生活、幸福工作。

浙江省邮政公司依托城乡平台,以服务民生为切入点,以信息化为引领,积极开展村邮站、报刊亭建设工作,这是一件惠民惠己工程。一方面极大地提高了村邮站普遍服务水平,提升了邮政在政府和百姓心目中的地位;另一方面村邮站服务功能得到延伸,为百姓提供助农取款、缴费充值、代售票务等服务,发展了邮政业务量,提高了企业效益。

##### 3.1.2 加强团队建设,提高企业战斗力

团队建设是决定邮政发展的重中之重。面对纷繁复杂的竞争环境,打造优秀团队是提高企业竞争力的关键因素之一。比如项目研发、技术更新、营销推广等都需要一支素质高、技能过硬的团队。近些年,从集团公司到省公司再到市局、县市局都把团队建设作为一项重要工作。中邮讲坛、内训师队伍建设、各类技能竞赛等都是在为团队建设添威助力。

为此,打造一支优秀团队,需要做到以下几点。

一是选好“领头雁”。俗话说火车跑得快,全靠车头带。能否带好一支团队,一位优秀的负责人很重要,这需要带领者不仅要有思路、有创新,更要有无私胸怀、以大局利益为前提的优秀品质。

二是张弛有度、有效激励。团队会作战,也要领导指挥有方。该奖则奖,该罚则罚,树立团队集体荣誉感。

建德市邮政局通过开展阶段性金融、保险PK竞赛活动,采取现金、实物、旅游、荣誉等各层次激励,分片督导,对发展较慢的网点负责人采取诫勉谈话等形式,对所任压力与动力并施,调动大家比学赶超的积极性。2012年,代理金融业务完成2183万元,增长率为23.82%,储蓄余额12.6亿元(不包括银行),增长率为22.81%,确保目标

进度位列杭州地区第一位。更重要的是,通过这些方法,进一步加强了团队作战能力和集体荣誉感,培育出了多支较好的团队,为今后发展奠定了坚实基础。

三是学先进、树典型。榜样的力量是无穷的。一个企业要想成为大赢家,就必须在领导层、管理层、基层都能培育出更多优秀团队,这就需要学习先进和典型。

2011年,各级工会利用多种形式,结合创先争优活动,组织开展学习宣传劳模的先进事迹和精神活动,在员工中培养学习劳模、争当先进的良好风尚,为企业发展注入精神动力,劳模先进精神在加快推进现代邮政服务转型升级中发挥了良好的示范引领作用,如杭州邮政开展了践行企业价值观主题宣贯晚会“杭邮骄傲”,建德市邮政局多次组织到兄弟局开展交流、学习等活动,通过学习先进人物、先进团队的优秀事迹,激发更多员工和团队提高战斗力。

优秀团队的打造,不仅为企业创造了财富,同时也为个人在物质和精神方面带来了丰厚收入,提升了企业的凝聚力和向心力,从而进一步提升了企业员工的幸福指数。

#### 3.2 领导关心、企业关爱,营造幸福之家

家的感觉总是幸福的,充满爱、温馨和关怀。而企业要让员工感觉到幸福,就需要筑造这样一个幸福的大家庭。

##### 3.2.1 以人为本,关注民生

企业一方面要想方设法提高员工待遇,另一方面要真心实意地关心员工的工作、生活,切实为员工排忧解难。以人为本、关爱员工不能仅停留在口号上,而要体现在实际中。比如:省工会每年开展节日送温暖、高温慰问和金秋助学、员工医疗互助等活动;杭州邮政为外地员工提供住房补助,帮助解决外地员工子女读书问题;建德市邮政局每年实践十大民生工程,端午节、中秋节为企业员工家属送慰问品等,都是实实在在地为员工办实事、得民心的举措,让员工在企业这个大家庭中感受到关爱。

##### 3.2.2 以德服人,民主管理

企业要健康和谐发展,与企业领导者的作风和企业民主管理分不开。在企业,领导者的品行决定着下属员工的作风及一个企业的文化。在企业管理上实施民主公开、厂务公开管理,在用人上实现能者上、庸者下,在分配制度上做到公正、公平、透明,员工就会认同企业、尊重企业、衷心拥护企业,把企业当做自己的家,与企业共成长。

##### 3.2.3 畅通渠道,与员工交心

随着企业的不断发展,企业队伍也逐渐壮大。近些年,一大批年轻高素质的劳务工加入到邮政队伍中,占据着半壁江山,同时也发挥着中流砥柱的作用。他们需要的不仅是一份丰厚的收入,更需要精神层面的支持。这就需要企业畅通管理者与员工之间的沟通交流渠道,聆听员工心声,为员工成长搭建平台。如《在一线》、《浙江邮政》、邮人码头、邮人关注微博、领导接待日、各类技能竞赛、培训等都是不错的平台,能够增进员工与领导、员工与员工之间的情感交流,打造一个和谐、向上、友爱的幸福之家。

# 完善企业机制促进员工发展浅析

近年来，各级邮政企业坚持以效益为中心，不断提升企业质效，全体邮政员工切实感受到新机制带来的好处，皆为企业发展尽心尽力。在发展过程中更是涌现出一批实干者，为了让这些实干者更加努力工作，得到应有报酬，企业应为他们创造更多发展平台，为其提供更多施展抱负的机会。

首先，引导实干者积极参与企业各项事务。在发展过程中，企业在关注员工应该为企业做什么的同时，更应关注企业能为员工做什么，两者同时抓，不能顾此失彼。坚持以员工至亲为一切政策制定的出发点和落脚点，在制定各项管理制度和实施办法时应广泛征求员工意见，不搞一言堂，真正做到汇民意，集民智。企业的人才培养战略应加强对员工职业生涯规划的重视，关注员工的所思所想，着力解决员工实际困难。同时，大力营造求真务实、温馨和谐的工作氛围，以业绩论英雄，将优质资源和机会优先分配权向实干者倾斜。在各项政策执行过程中，坚持良性互动，引导员工想做事、愿做事、能做事、做成事。员工在企业的发展过程中，感受到自己受重视，找到企业为自己量身制定的坐标，就会主动参与到企业各项事务中，不仅能够各司其职，更能各尽其心。

其次，企业要为实干者营造平台。在企业的发展过程中，各级企业领导要有海纳百川的胸襟与魄力，坚持做到任人唯贤，谁有能力就用谁，谁有特长就为谁创造平台，

实现人尽其才，人尽其心。善于发现和挖掘员工智慧，甘当伯乐，当好伯乐，为各级各类人才，尤其是青年人才的脱颖而出创造条件，营造平台，形成人才聚集效应，避免人才隐形流失。

最后，企业要健全“赛马”机制。各级邮政企业应从体制和机制两方面健全“赛马”机制，改革现有领导考核机制、任用提拔机制、退出机制和淘汰机制，逐渐打破干部待遇终身制，坚持以解决实际能力为考核标准，摒弃传统的论资排辈、以年限和背景为标杆，不断拓展专业人才多样化成长通道，通过待遇打破常规等方式突破岗位等级鸿沟，激发人才智慧，让各类人才充分发挥潜能，实现企业人力资源开发的整体效益最大化。同时，企业还应健全各级企业干部（负责人、内部科室负责人、支局班组负责人等）监督机制，并切实让监督机制发挥实效，执行到底，而不是成为面子上的摆设工程。这点可以学习海尔集团的干部监督控制机制，实施自检（自我约束和监督）、互检（所在团队或班组内互相约束和监督）、专检（业绩考核部门的监督）等三种监督，并从自清管理、创新意识及发现、解决问题的能力、市场的美誉度、个人财务控制能力、所负责企业的经营状况等指标进行考核，使干部随时都有压力，避免个别干部的放纵和碌碌无为。

（安徽省亳州市邮政局 常冠林）

### 3.3 工会助力，为幸福加速

工会，作为企业的重要组成部分，对打造和谐、健康、幸福的邮政大家庭发挥着重要作用。

#### 3.3.1 建小家、享温馨

职工小家、投递员之家、学习教室的建设为员工打造了一个又一个舒适、温馨、欢快的幸福之家，大大改善了广大职工的工作环境。在企业之家里，吃饭、休息、学习、娱乐，谈心、交流，增进感情，如同回到自己家中一样，时刻感受到企业的关爱之情。

#### 3.3.2 办活动、提素质

各级工会结合本局实际，创新思路，倡导乐生于智理念。比如制定三年健身健康计划、开展各类文体活动、岗位练兵、职工疗休养、技能竞赛，有效促进了员工身心健康、加强团队协作、提高服务技能，进而营造一个积极向上、充满生机活力的快乐之家。

#### 3.3.3 重维权、一家亲

维护每一位职工的合法权益是工会的职责和义务。工会一方面通过职代会，局务公开、公示栏，职工合理化建议，

民主测评，民主监督等形式保障职工的知情权、参与权和监督权；另一方通过普及法律知识，提供法律咨询，参与协商、调解、仲裁、诉讼代理及其他法律援助形式等为员工快乐工作、安心生活提供坚强后盾，从而建设一个和谐、健康、幸福的邮政大家庭。

总之，提升员工幸福指数、创建幸福企业对邮政企业发展有着重大意义，也是广大员工期盼之事。虽然这需要党、政、工三方共同协作，需要在经营发展、管理体制、企业文化等方面做出各种努力，但我们相信，只要心中怀有如此愿景，便能创造出一片幸福天地。

### 参 考 文 献

1 简丰奇. 新标尺——国民幸福指数. <http://www.cqvip.com/qk/97373X/200607/22356812.html>, 2013-03-11

收稿日期：2013-04-07

作者简介：刘小飞（1983~），女，浙江建德人，主要从事办公室宣传及邮政企业文化建设等研究。