

文章编号: 1007-5399(2018)06-0039-03

邮政储蓄银行提升员工幸福指数的路径探讨

乔光路

(中国邮政储蓄银行宝应县支行, 江苏 宝应 225801)

摘要: 文章分析了邮政储蓄银行在营造员工幸福感方面的长处与不足, 探讨了邮政储蓄银行提升员工幸福指数的途径, 并强调了企业领导在提升员工幸福指数方面的关键作用。

关键词: 幸福感; 幸福指数; 企业; 领导; 员工

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

人是引领企业成功的关键, 是企业兴衰的核心因素。让员工拥有工作幸福感, 企业才具有向前发展的动力。在管理过程中, 如何留住员工的心, 尽力提高员工幸福指数, 是每一个企业都应关注的大事, 中国邮政储蓄银行(以下简称“邮储银行”)也不例外。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。

1 当前邮储银行在营造员工幸福感方面存在的不足

邮储银行作为一家传承百年邮政历史的国有企业, 员工劳动保护体系相对完善, 薪酬待遇及各类福利待遇比较优越, 企业经常性地开展各类企业文化活动, 有相对完善的员工关爱体系, 企业党组织及工会组织对员工进行多方位、多层次的关心与爱护等, 这些都是邮储银行的优点与长处。但仍存在一些不足之处。

一是员工的保障体系还有欠缺, 尤其是员工遇到突发的重大疾病和意外时, 企业的救助系统未与新时代完全对接, 略显单一和贫弱, 在制度和机制上还不能切实发挥作用, 同时员工参加社会保险的意识不强, 导致员工遇到这种情况时, 既得不到企业的有力支撑, 也因为保险的不普及感到无助, 缺乏安全感。

二是在青年员工职业生涯的规划与引导方面做得还不够好, 随着80后、90后员工的增多, 企业在了解他们的需要, 为他们提供更多、更贴心的服务方面, 做得还不够准确, 地域的层次和经济发达程度的差异, 导致不同区域的员工个人发展空间和机遇也有较大落差。

三是企业的发展目标、营销体系、规范管理、财经纪律、薪酬福利等方面的规定, 向员工宣传贯彻不够深入全面, 对新时代的制度变革和机制变革把握不够精准, 在一些小细节、小氛围、小感动方面不够人性化, 员工容易产生误解。

四是员工合法权益得不到有效保障, 由于注重人均劳动生产率和人均利润等指标的考核, 基层支行普遍缺员, 前台员工正常假期无法得到有效保证, 同时后台推进扁平化后,

加班、加点更是常事, 前后台员工普遍都感到身心疲惫。

2 提升邮储银行员工幸福指数的途径

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。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的大背景下, 提升员工幸福指数尤为重要。各级组织应发动员工见仁见智, 集思广益, 进一步完善为员工创造幸福环境与氛围的各种制度并付诸行动, 不断推进和谐企业的建设。

2.1 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, 不仅体现在薪酬、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。企业要通过培训、培养, 不断激发员工的潜能, 并创造条件、搭建平台, 让员工在实践历练中迅速成长, 加快成才, 充分实现自身的个人价值。让员工始终保持奋斗精神, 树立为邮储银行发展奉献青春的信仰, 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。

2.2 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。因此, 应积极营造和谐的企业文化氛围, 增加员工凝聚力和归属感。一个互助互爱、相互理解的和谐文化氛围, 将大大提高员工的愉悦度和对企业的认同感。

每个人内心深处都渴望被别人理解, 可以分层开展团队建设, 每一个支行都是一支小团队, 每一个县支行是大团队, 不定期召开谈心交流会, 了解员工存在的负面情绪, 用心倾听, 及时化解。每个人都希望得到别人赞许, 及时的表扬和鼓励、假期福利等, 都能增强员工的自信心和满足感。同时, 也可组织一些联欢活动、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, 在小

团队建设层面,应该更多地营造家的氛围,积极发挥小团队带头人的引领作用,充分挖掘各个小团队不同风格的团队氛围,让每一名员工在团队成长过程中,情感生活也能得到进一步丰富。

让员工合理合规地领取企业福利,是增强其归属感的另一个重要途径。为了杜绝区域发展差异而导致的福利差异,建议省分行或市分行在全省、全市推行福利一体化工作,严格遵照全国总工会的要求,在春节、端午、中秋三大传统节日,同步为全省、全市员工统一发放慰问品,可通过省分行或市分行统一招标采购,增强议价能力,更好地放大福利费用的价值。

2.3 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。企业对员工的身心健康、婚姻家庭、兴趣爱好、生活状况有所了解,多加关心,才能化解员工的后顾之忧,增进员工对企业的感情,把企业当成自己的家。

在现有的省分行员工重大疾病医疗互助保障的基础上,应建立更加完善的员工突发困难的帮扶体系。一是目前省分行成立的员工重大疾病医疗互助保障会,由员工自愿集资进行医疗互助,没病帮别人,有病别人帮自己。二是省分行可以成立一个员工急病大病救助基金,这项基金不是由员工集资成立,而是首先由企业出资成立,然后企业从每年的赢利总额中抽取一定的比例,不断地充实资金来源。这个比例可以很小,小到对企业的赢利来说可以忽略不计,但年积月累,就是能起关键作用的一笔大数目。三是通过社会化购买保险,由企业出资购买。目前,相关保险公司推出了针对重大疾病和意外的简易险,保险人如果有重大疾病,可以赔付100万元,重大癌症可赔付200万元。

一旦员工遇到大病或者急病,就能在第一时间得到企业伸出的援助之手,感受到企业的温暖,而不是单纯依赖员工的捐款,毕竟一方面员工捐款很有限,另一方面有时时间不允许。因此,进一步健全和完善邮储银行员工应急帮扶体系,员工在遇到困难时能够得到最为珍贵的帮助与关心,这必将成为凝聚人心、增加员工安全感的有力举措。

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、全面了解身体状况,做到疾病早预防、早发现、早治疗。

2.4 提供合理薪酬,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,给予员工一定的酬薪和职级待遇,并按劳定酬、论功行赏,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。还应多关注基层员工的获得感,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,满足员工自我价值的实现,就能提高员工的幸福指数。另外,还要营造相对公正的

企业环境,基层员工的主体地位得以尊重,让每一位基层员工切实感到心理自由和机会平等。

2.5 营造和谐氛围,让员工有幸福感

了解员工想法,关注员工动态,是凸显企业柔性管理特征、彰显企业人文关怀的重要体现。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。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,常被人们所忽视。两者并重,才能切实提高员工的幸福感。

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,员工与员工之间的关系更多的是协同,向一个目标前进,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,全行都在推行前台台席压降和后台岗位扁平化,应科学、合理地制定前后台人员定员标准,不能单纯为了压降和扁平化以及人均劳动生产率和人均利润等指标长期牺牲员工法定的休息时间。人均劳动生产率和人均利润等指标的增长应该更多地依靠精细化管理和降本增效、增收节支来实现,而不是靠员工的长期超负荷奉献来达成。

邮储银行作为一家现代化国有大型金融企业,应努力创造一个生气勃勃、充满活力的工作氛围,激发员工的智慧,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,他们是企业的主流,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,摸清他们的脾气,掌握他们的心理,在经营管理及服务过程中更好地适应他们的需求,不断提高他们的满足感与幸福感。一个单位形成正气上扬、团结和谐、彼此成就的氛围,才能让员工感到集体的温暖,才能避免内耗,愉快合作,增强合力,促进发展。

3 企业领导对于提高员工幸福指数至关重要

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,是摆在邮储银行各级领导面前的主要议题。邮储银行各级机构能否保持持续发展、和谐发展,达到更高的业绩,给股东利润、给员工幸福,关键在于各级机构必须拥有懂经营、会管理、善沟通、愿拼搏、踏踏实实、公道正派、廉洁勤政、求真务实的领导。

3.1 为员工创造幸福的生活是企业领导的神圣职责

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。企业给员工以幸福的满足,员工回报企业以敬业和奉献,这是人企关系理想的良性互动。因

此，让员工生活在幸福的家园是企业领导的责任，把企业建成幸福的家园则是员工的追求。

对幸福生活的向往和追求是人的天然本性。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，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。

3.2 企业领导的非权力威信有助于构建和谐企业

威信是由多种因素组成的，企业领导的职务包含了一定的权威，决定了领导对职权范围内的事有权做决定，但权力在手不等于真理在手。有时领导决定的事项没有反对意见，并不表明真理在握，而是因为权力在握。

构建社会主义和谐企业更要求领导注重提高自身的非权力威信。非权力威信来自于领导个人的人格魅力、知识能力、情感状态等以及做事的公正性，因为不公正的管理者会导致员工彼此之间的妒忌，甚至造成对组织的埋怨、消极怠工、恶意破坏等。因此，作为领导，必须对人、对事都出于公心，从大处着眼，心存大气，不掺杂个人私利。与权力具有的约束力和强制力相比，非权力影响力更具有感染力、吸引力、号召力和凝聚力。作为领导，只有具备渊博的学识、富有感染力的谈吐、过人的才干，才能博得员工的好感与亲近，才能使企业内部真正达到和谐。

3.3 以人为本是企业领导提高员工幸福指数的重要举措

一个品行高尚的领导，一定会营造积极的企业文化，以人为本，为员工创造健康、和谐的工作环境，让员工有明确的归属感；一个品行高尚的领导，一定具有科学、人性的管理手法，对员工多鼓励少打击、多关怀少命令、多奖励少扣罚，用朋友式、伙伴式的方式与员工公平、友好地沟通，让员工有充分的幸福感。

在单位内部，不讲原则就没有战斗力，不讲友谊就没有凝聚力，不讲感情就没有亲和力。作为领导，应学会宽容，应善于营造宽容文化氛围，因为宽容有助于提升员工幸福感、培养员工忠诚度、打造畅通的沟通方式，并能更好地激励员工。一个具有亲和力的领导，其高明之处就在于他能将员工反感、不满以及责备等消极情绪转化为积极的弥补情感；一个高明的领导，在平时的管理工作中必定注重建立开放、活泼、亲和的优秀管理风格，让员工乐于追随。

4 结语

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，但员工幸福会带来工作积极性与工作效率的提高。每个员工都想在工作中得到幸福感，努力工作的目的就是为自己拥有幸福的生活，当员工感受到幸福指数提高后，便会对企业有认同感，不会把工作仅仅当成赚钱的手

联合包裹升级网络加强亚洲业务

联合包裹在亚洲各地投入大量资金，进行了一系列网络升级，包括在中国大陆、中国台湾、韩国、泰国和越南的服务扩张，以及与中国顺丰速运合作组建新公司，以缩短运输时间，扩大地理覆盖范围，增加运营时间弹性，旨在增加亚洲市场的业务流量。

联邦快递对亚洲智能物流网络进行投资，旨在为亚洲企业拓展国际市场奠定基础，因为亚洲内部贸易的增加能为企业抵御全球贸易和政策不确定性带来的不利影响提供缓冲。

2018年初以来，联合包裹已经完成了以下区域的运营升级：一是加强了亚洲企业与全球220多个国家和地区之间的互联互通，缩短了运输时间，最快3天可达，500多条贸易路线受益。二是扩展了中国大陆、中国香港、韩国、菲律宾等地的联合包裹快递业务，增加了定时投递服务。三是将四个市场出口邮件的截件时间延长了5个小时至晚8点，使9万多家企业的生产时间延长，能够将迟来的订单交付邮寄。四是新增7架新型波音747-8s货机，增加了洲际航空货运能力，可为连接亚洲与美国和欧洲的贸易航线提供更好的服务；计划到2018年底，总计新增9架货机，航空运力预计提升10%以上。五是推出一项中国香港与欧洲之间的新铁路货运服务，在中国、德国、匈牙利、荷兰和波兰开设9个新站点，扩大中欧铁路服务，改善两个地区企业的互联互通。六是引入替代投递站点，如易于访问的顺便智能柜、顺丰速运站等，为中国香港迅速增长的在线购物提供更加灵活的投递方式。七是马来西亚43个城镇的零售接入点增加了70%，达到近180个。

联合包裹在亚太地区开展业务30余年，业务范围扩展到亚太地区的40多个国家和地区，员工超过1.3万人。如今，联合包裹在上海、深圳和中国香港的货运中心每小时可处理多达3.6万件包裹，由192架亚洲内部专机运送，每周一班，这些专机为亚洲供应链上的制造商、买家和卖家架起了贸易桥梁。

(贾润新译)

段，而是当作一种社会责任和一种满足感、成就感，进而会不断提高工作激情和工作动力。

总之，提升员工的幸福指数，就要以人为本，想员工所想，急员工所急，忧员工所忧。员工幸福感增强后，回报企业的将是巨大的凝聚力、创造力、发展力。员工将会与企业同呼吸、共命运。因此，邮储银行应高度重视员工幸福指数的提升，把邮储银行打造成更加成功、更加和谐的企业。

收稿日期：2018-06-14

作者简介：乔光路（1964~），男，江苏宝应人，经济师，主要从事邮政及邮政金融生产经营组织和企业管理研究。