

文章编号: 1007-5399 (2014) 03-0041-02

以人为本构建邮政企业和谐劳动关系刍议

孙 祥

(枣庄市邮政局, 山东 枣庄 277102)

摘 要: 文章阐述了构建和谐劳动关系对企业发展的重要性, 并以枣庄市邮政局为例, 探讨了创建和谐劳动关系, 加强企业文化建设, 从而实现全市邮政持续健康和谐发展的措施。

关键词: 劳动关系; 企业文化; 管理机制; 考核体系

中图分类号: F61

文献标识码: B

近日, 枣庄市邮政局被山东省总工会授予“省级劳动关系和谐企业”称号, 同时被授予“山东省富民兴鲁劳动奖状”, 该局主要负责人宋培平被授予“山东省富民兴鲁劳动奖章”。这是该局持续深入开展劳动关系和谐企业建设收获的又一重大成果。

近年来, 枣庄市邮政局坚持科学发展观不动摇, 以创建和谐企业为目标, 不断创新管理机制, 打造卓越团队, 形成了企业员工双关爱、共建和谐双提高的发展氛围, 实现了全市邮政的持续健康和谐发展。全市邮政经济年年都上新台阶, 各项主要经济指标均创历史新高, 业务收入增幅在全省同行业保持领先水平。枣庄市邮政局连续6年保持“省级文明单位”称号, 分别被中国邮政集团公司、枣庄市总工会授予“全国邮政用户满意企业”称号、枣庄市五一劳动奖状。

创建劳动关系和谐企业的核心是劳动关系的和谐。枣庄市邮政局在严格执行劳动合同、民主管理、局务公开等基本制度的前提下, 紧紧把握以人为本的工作核心, 把工作重心放在“双关爱”、“双提高”上, 即通过企业关爱员工, 让员工在体面劳动、快乐工作的同时, 学会感恩企业、忠诚企业、关爱企业, 最终实现企业经营水平和员工收入水平的双提高。在关爱员工方面, 坚持像尊重父母一样尊重员工、像关心子女一样关心员工的理念, 把企业对员工的关爱真正落到实处。一是在经营发展中转变发展方式, 坚持科学发展和正向激励, 坚决摒弃粗放的经营发展模式, 杜绝硬性摊派现象, 确保将尊重员工、让员工体面劳动的工作要求落到实处。二是坚持“四慰问、一走访”制度, 即坚持员工过生日祝贺慰问、员工有病住院慰问、女员工生育探望慰问、员工病故或员工直系亲属病故慰问、离退休老职工定期走访。同时, 坚持妇女节为女员工发放保健用品, 定期组织女职工进行健康检查; 每逢酷暑或严寒季节, 局领导都深入生产一线看望慰问员工。三是针对农村支局工作环境差、条件艰苦的情况, 重点加强农村支局职工小家建设, 努力把农村支局建成员工的温馨之家、和谐之家。经过几年努力, 已为全市63处农村支局建设了包括小厨房、小浴室、小菜园、小图书室、小活动室的“五小”之家。近年, 该局主动提升标

准, 按照经营效益好、队伍素质好、民主管理好、维护权益好、局容局貌好“五好”要求, 推动农村支局小家由“五小”向“五好”升级转型。同时, 积极推进城市投递员之家建设, 解决广大投递人员洗澡、休息、喝水等问题, 提高了广大投递人员的幸福指数, 稳定了投递队伍, 提升了投递质量, 为邮政的快速发展打下了坚实基础。四是关爱员工的职业规划和长远发展。该局不断健全《经营骨干后备人员选拔培养办法》、《突出贡献支局长绩效奖励办法》、《全日制高校毕业生培养管理办法》、《劳务工星级考核办法》、《劳务工岗位成才激励机制实施办法》等一系列人力资源管理机制, 打破用工身份限制, 打通员工岗位晋升通道, 建立起包括劳务工在内的各类员工职业生涯成长机制。创建劳动关系和谐企业的根本目的在于实现企业健康发展, 保障员工切身利益, 让员工共享发展成果。近年来, 在效益提升的前提下, 根据企业效益水平和承受能力, 逐步调增从业人员效益薪酬, 重点提升一线员工, 特别是劳务工的收入福利水平。对于员工的各类保险费、住房公积金及离退休人员统筹外费用, 实行市局集中支付, 维护员工切身利益。同时, 该局还建立了以全局员工满意为主要指标的考核评价体系, 将测评员工满意度指标纳入年度对各区(市)局、各单位领导班子的绩效考核体系。

文化是企业的灵魂。枣庄市邮政局把企业文化建设作为增强企业凝聚力、提高员工队伍素质和打造卓越团队的重要载体, 通过建设枣庄邮政特色企业文化, 营造积极向上的企业发展氛围, 具体实施了“五个一”措施。强化一个理念引导员工: 大力倡导以行动影响人、以文化塑造人、以纪律约束人、以制度规范人、以发展惠及人、以业绩评价人的管理理念, 使以人为本这一科学发展观的核心深入骨髓, 落到实处。学好一本手册规范员工: 结合枣庄邮政实际, 编印了《枣庄邮政员工行为准则手册》, 涵盖了先进企业文化理念、邮政员工基本行为规范、岗位行为规范、职业道德规范等内容, 提出了社会尊重、行业领先、企业和谐、员工幸福的企业愿景和服务客户无小事的服务理念, 引导员工爱岗敬业, 勇于奉献。选读一批好书激励员工: 在坚持正常学习培训制

投递问题阻碍跨境电子商务发展

据 Hermes (英国) 公司对英国、德国和俄罗斯市场开展的一项调查显示, 零售商和快递公司只有共同努力, 才能消除跨境电子商务发展的一系列障碍。

该公司开展的第四次“包裹投递服务使用习惯和态度”年度调查对象除 1 000 名英国消费者外, 还首次包括了俄罗斯和德国的 1 000 名电子零售消费者。调查显示, 英国、德国和俄罗斯的消费者对于包裹投递、安全和支付方面的态度存在较大差异。一些与投递相关的障碍阻碍了跨境交易的进一步发展。

调查显示, 仅有 2% 的德国网购者和 9% 的英国网购者定期从外国零售商那里购买商品, 但俄罗斯这一比例较高, 达 24%。较高的投递费用和退换货困难等因素阻碍了 50% 的跨境交易。

消费者对于信用卡诈骗、能否如期到货以及跨境投递时间等也存在较大担忧。超过三分之一的消费者认为, 一旦出现问题很难解决。

上述国家的支付方式也存在显著差异, 许多德国购物者习惯提前付款, 希望签收商品时收到发票, 而超过三分之一的俄罗斯受访者习惯使用货到付款。支付宝在这三个国家很受欢迎。

大部分受访者认为, 电子商务包裹快递服务总体得到了改善, 消费者对于服务的期望值也有所提高。三个国家的消费者最青睐的增值服务包括: 详细的投递时隙说明、来自司机和零售商定期的通信信息和包裹跟踪信息。此

外, 近三分之一的受访者希望周日送货。

另外, 上述三个地区还存在一个普遍现象: 如果所有的投递选择都没有附加费用, 绝大多数受访者会选择送货上门服务。85% 的英国受访者首选送货上门服务, 在德国这一数字为 87%, 俄罗斯为 68%, 若忽略商品价值, 这一数字几乎相同。

不到 1% 的英国消费者将从零售商手中收取商品作为低价值商品的首选投递选择, 而对于中等价值 (85 欧元) 和高价值 (600 欧元) 商品, 这一数字分别增加至 2% 和 4%。不到 1% 的德国消费者把不太受欢迎的“一触即收”投递至店服务作为首选。然而, 俄罗斯消费者比较青睐这一投递方式, 4%~5% 的消费者将其作为中低价值商品的投递选择, 10% 的消费者将其作为高价值商品的优先投递选择。只有 2%~3% 的英国网购者青睐于将商品投递至固定地点, 如包裹店、储存柜或邮局, 在俄罗斯这一数字为 1%~2%, 但 7% 的德国消费者将其作为中低价值商品的投递方式, 5% 的消费者作为高价值商品的投递选择。大约 10% 的德国网上消费者在包裹柜收取包裹, 在英国和俄罗斯这一数字仅为 1% 和 3%。

此外, 随着高价值商品投递的增加, 对于签收证明和身份证核查的要求在三个国家越来越受到青睐, 在投递高价值商品时, 62% 的俄罗斯消费者希望得到这一要求, 在德国和英国这一数字为 40%。

(赵从从 译)

度的基础上, 该局每年坚持开展读书活动, 精心选购《执行力高于一切》、《忠诚》、《信念》、《奉献》等书籍发放到员工手中, 并要求员工结合读书活动, 撰写读书感悟, 市局专门开辟了学习园地, 把部分优秀感悟张贴在学习园地进行交流。此外, 为了方便员工学习, 市局及各区(市)局都建有职工书屋, 支局都建有职工小图书室。选树一批好典型带动员工: 除了学习外地的先进典型外, 该局大力开展“学习身边的典型”、“树标杆、找差距”等活动, 在不同工种、不同岗位选树了一批先进典型, 其中包括县局长、中层管理人员、支局长班组长、营业员、投递员、营销员、道德模范、先进集体。对于这些先进典型, 枣庄市邮政局采取报告会、表彰会、宣传栏、信息等多种形式进行宣传、表彰, 通过发挥先进典型的示范带动作用, 全市邮政形成了树先进、学先进、争当先进的良好风气和氛围。开展一系列活动活跃员工: 坚持以活动造氛围, 以活动促和谐, 积极开展一系列健康有益的文体活动。每年组织开展业务技术比赛、征文评选、演讲比赛、知识竞赛、先进事迹报告会等活动, 基本做到月月都有活动安排, 各项活动连续不断。

以创建劳动关系和谐企业为主线, 枣庄邮政还广泛开展

建功立业活动, 充分发挥广大员工的主力军作用。从规范员工道德行为入手, 以文明行业创建活动为抓手, 广泛开展爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会等主题活动, 引导员工牢固树立诚信意识和职业道德观念, 充分调动广大员工立足岗位奉献、爱岗敬业促发展的积极性, 涌现出一大批先进集体和先进个人。近年来, 该局有两个基层单位荣获全国邮政先进集体等荣誉称号, 多个基层单位被授予“山东省工人先锋号”、“省级文明单位”、“山东邮政系统先进集体”等称号, 多名同志被授予山东省富民兴鲁劳动奖章、枣庄市劳动模范、振兴枣庄五一劳动奖章、山东省邮政系统先进个人等荣誉称号。

通过开展创建劳动关系和谐企业工作, 广大员工达成了共建和谐企业、共促企业发展、共享发展成果的共识, 全市邮政形成了凝心聚力抓发展、齐心协力创和谐的良好局面, 邮政在社会各界的认知度和美誉度大幅提高。

收稿日期: 2013-11-06

作者简介: 孙祥 (1977~), 男, 山东枣庄人, 经济师, 主要从事邮政经济管理研究。