

以“三大文化”建设助力思想政治工作

童鹏超

浙江杭州余杭农村商业银行星桥支行

[摘要]新时代对我国商业银行员工思想政治工作提出了新要求。本文提出企业文化与思想政治工作存在必然联系，能够相辅相成，两者有机结合更是新时期员工思想政治工作的有效形式，并结合工作实践，就合规、服务和人本“三大文化”建设助力员工思想政治工作，提出完善机制制度、推动载体创新等建议。

[关键词]文化；助力；思想政治

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.09.348

企业文化建设作为思想政治工作的有力支撑，寓思想政治工作于企业文化建设之中，推动“经验管人、制度管人”向“文化管人”的理念演进，是基层银行做好员工思想政治工作的有效途径。以下，笔者将结合某农商银行（以下简称该行）工作实践，就企业文化建设助力员工思想政治工作进行粗浅的探索。

一、工作实践

网点（包括部门，下同）作为基层银行企业文化建设的最前沿和基础“细胞”，也最能反映员工思想行为现状与动态。为此，该行以构建《网点文化台账》为抓手，着重推动合规文化、服务文化、人本文化三大企业文化内涵建设，积极探索将企业文化建设与思想政治工作有机融合。实践中，该行根据自身企业文化的内涵，将《网点文化台账》细分为服务篇、业绩篇、管理篇、成长篇和品牌篇共五大篇章，同时每一个篇章对应记录相关的文化内容。

（一）服务篇：主要用于记录网点内每个员工的服务营销理念、服务内容等等，并以文字或者口号的形式体现在文化台账内，不断丰富与培植员工及企业整体的服务文化。

（二）业绩篇：主要用于记录网点的年度工作考核任务，全年和劳动竞赛考核目标，以及每季（月）的营销业绩与目标完成情况等，并将任务、目标逐一分解落实到人，着力形成员工间你追我赶、竞争协作的良性服务（营销）文化。

（三）管理篇：主要用于记录网点自查或上级检查发现的问题，并将落实的整改结果及措施详细记录，同时抄列每位员工的OCR差错、业务量及工作质量排名等，确保坚守合规文化。

（四）成长篇：主要用于记录网点内部每季以及定期或不定期开展的员工技能与素质培训成果，将每次培训教育的成绩收集记录，使员工业务技能与综合素质的成长进步有了横向和纵向的对比，能清晰记录他们的成长轨迹。同时，记录网点集体和个人获得的荣誉情况，加强荣誉感、归属感与使命感，提高团队凝聚力，弘扬人本文化。

（五）品牌篇：主要用于记录网点或团队参与的社会公益活动、服务宣传活动，以及网点每月例会或晨会活动情况等，将品牌建设渗入到网点的每一项活动中去，打造优质服务，充实服务（品牌）文化。

二、工作启示

该行《网点文化台账》的推出，使得企业文化这项无形的“手”显化为一个看得见、摸得着的实（载）体。而正是这种形式也使员工的思想得以统一，工作成就获得认同，并进一步

为企业可持续发展提供了有效的思想武装，取得较好成效。同时，通过以上实践，笔者认为企业文化建设与思想政治工作存在着以下“天然”的联系，两者能够相辅相成。

（一）对象相同。企业文化和员工思想政治工作，两者的研究对象都是人，并且都是以尊重人、理解人、关心人、激励人为共同的出发点与落脚点。同时，两者都把最大限度地调动职工积极性和主动性作为自己的首要任务，强调要协调好企业内部人际关系，并重视培养人的集体意识，以及提高人的思想道德。实践中，该行推出的《成长篇》，重点关注员工成长。

（二）目的趋近。建设企业文化的目的，就是通过强化软管理，激发人的工作热情，从而提高经济效益，进而发展社会生产力；思想政治工作的目的，则通过对习近平新时代中国特色社会主义思想的学习教育，以及爱国主义、集体主义等思想教育，调动人的积极性与主观能动性，最终达到提高企业经济效益的目的。由此可见，两者的共同终极目的都是为提高企业经济效益，更好地为经济建设服务。实践中，该行推出的《业绩篇》，就是着力提升企业经济效益。

（三）方向一致。企业文化和思想政治工作均属于意识形态范畴，都是要为经济基础服务。因此，不管是企业文化建设，还是思想政治工作，都必须坚持中国共产党的领导，同时也必然受社会主义思想原则、道德规范、行为准则和社会主义核心价值观指导，体现社会主义精神文明建设的要求。实践中，该行推出的《服务篇》，着力树立服务营销理念，强化企业核心价值观。

（四）环境类似。不管企业文化建设还是思想政治工作，都离不开一个特定的企业环境，包括内部环境和外部环境。而在同一环境中，在相似的影响因素作用下，企业文化和思想政治工作具有各自的特点和优势，以此确定建设特色企业文化起点和程序，选择思想政治工作的重点和切入点，力求两项工作同步获取成果。如实践中推出的《管理篇》，着力营造良好的合规环境。

（五）途径互通。企业文化和思想政治工作为达到目的的途径或方法“殊途同归”，或者说是相通的。思想政治工作经常采取的一些途径，比如：开展丰富多彩的、寓教于乐的文体活动；运用多种载体，营造良好的人际关系环境；树立先进典型或榜样等，对企业文化建设也适用。如实践中，《品牌篇》所记载或运用的各种方法与载体。

三、建议措施

（一）弘扬合规文化，铸魂育人。

发展是硬道理。因此，应该始终坚持把经济效益的增长作

为企业思想政治工作的主要目标，大力弘扬合规文化，引导员工从思想上牢固树立“安全是效益、安全是品牌”等理念，融思想政治工作于企业文化和生产经营的各个环节，形成以文化促管理、以文化保安全的良好局面。

1、理念先行，构筑长效机制。人是合规文化建设活动的主体，又是思想政治工作影响熏陶的对象。所以，宣扬合规理念，提高员工合规意识应该是合规文化建设的重中之重，更是构建思想政治工作长效机制的着力点。为此，要坚持“抓合规、控风险、强基础、促发展”的建设主线，不断创新工作方法方式，运用合规专项教育、经验交流会、主题征文及演讲等多种途径或有效载体，寓教于乐，使合规文化建设与思想政治工作有机结合起来，形成良性互动。同时，要充分发挥领导干部的文化引领作用，通过制度化的渠道深入灌输，逐步形成一把手“宣讲合规”、部门负责人“倡导合规”、全体干部员工“践行合规”的良好文化氛围，为思想政治工作奠定坚实基础。

2、以人为本，构建合谐制度。写在纸上的规则只是制度，而众人不言而喻的规则才是文化。我们必须培育这种人人不言而喻地遵章守制的文化。对此，笔者认为，我们制定制度时何不在“坚持原则”下也来点“人情味”。有了既“坚持原则”，又有“人情味”的“创新（和谐）制度”，相信我们的合规文化将会大大提高，思想政治工作也就“水到渠成”了。实际工作中，要增强员工制度建设的参与性。以科学发展观为指导，紧密联系实际，从基本岗位职责入手，由简到繁地让员工自己定制度，自己查风险，让员工把合规文化作为一种提升自己能力的服务措施，而不仅仅是一项死板枯燥的教条主义制度。此外，要广泛接纳员工的各种意见建议，大胆革新以往呆滞、落后的制度、规定，让员工以主人翁的姿态参与到合规文化建设中来，让每一位员工都真正了解合规的意义、内容、方法和步骤，在其不断学习和锻炼过程中，潜移默化实现我们思想政治工作的目标。

（二）丰富服务文化，提质塑形。

银行是服务行业，而服务没有止境，服务更需要全员参与。为此，要以工作载体创新为抓手，着力打造特色服务文化，增强员工思想观念的认同感，塑造良好的队伍形象、品牌形象和企业形象，促使员工的成长“形神兼备”、“有血有肉”。

1、开展文化活动。组织开展主题职业道德教育活动，以及主题征文演讲比赛或辩论赛等活动，引导员工牢固树立以客户为主导的服务理念。同时，强调服务实现价值。卓越的服务可以成就卓越的员工，银行服务不是单纯的服务，而是员工实现价值的载体。具体可以通过设立内部刊物或内部网站等，搭建起领导与员工的交流平台，引领健康文明的思想浪潮，努力营造积极向上的文化氛围。

2、创新工作载体。通过晨会、周会、月会的服务点评、表扬、通报等形式加强员工基础服务礼仪行为的辅导。同时，不定期对员工进行各类培训，逐步对员工灌输企业文化，如执行员工主讲人制、服务标兵巡讲制等等；组织员工进行学习

或鼓励员工自发学习商务服务礼仪、企业文化建设等相关课程；着力组织落实“赢在大堂”等服务策略，推行大堂经理“1+N”工作模式等等，努力打造独特服务文化，强力提升良好品牌形象。

（三）坚守人本文化，凝心聚力。

企业管理从本质上说就是对人的管理，通过调动人的积极性来实现企业的目标。思想政治工作根本立足点也是尊重人、调动人的积极性、创造性。因此，应始终坚持把增强企业凝聚力作为思想政治工作的着眼点，进一步培育“责任明晰、恪尽职守、敢于负责、忠于企业”的人本文化，并以机制建设为抓手，引导员工将人生追求与企业发展有机结合起来。

1、深化薪酬激励机制。心理学家赫茨伯格提出影响员工工作积极性的因素分为激励因素和保健因素，其中保健因素一般与工作环境有关，其得到一定程度改善以后，无论再如何进行改善和努力，往往也很难使员工感到满意，员工的工作积极性也就难以两次得到激发。而激励因素一般与工作内容相关，它的满足能够极大激发员工工作的热情，提高劳动生产效率。因此，要着力实施全员价值创造激励机制，体现“多劳多得、少劳少得、不劳不得”的绩效奖励原则，并按员工工作岗位和性质，通过明确各工作岗位的工作重点，将责、权、利充分挂钩，突出对高贡献员工的尊重和激励，真正使激励机制与工作重心相匹配。此外，要完善选人用人机制。着力建立公平竞争的选人用人环境，畅通德才兼备员工晋升渠道。特别是要让一批业务基础扎实、群众认可度高、有工作激情的青年员工逐步充实到中层干部序列，逐步形成“能者上、庸者下、劣者汰，人人争先进、赶先进”的人才管理文化。

2、营造企业家庭氛围。一是建立参政议政“民主之家”。要始终把维护职工利益放在首位。建立健全与职工民主权利密切相关的规章制度，并通过职代会、行务公开等形式，切实维护职工行使民主权力，保障合法权益。二是建立互相友爱“温暖之家”。通过员工“五必访”制度，时刻关心员工生产生活，切实关心和帮助员工解决工作和生活中的困难。三是建立积极向上“健康之家”。建立并完善员工健身活动房、乒乓球室健康文体活动场所等，不断丰富员工精神文化。四是建立同心同德“建功之家”。可专门成立员工创新课题小组，组织开展以“创业创新”为主题的职工大讨论活动，鼓励和引导员工创业创新，实现自我价值。通过“四个家”的建设，营造良好的、和谐的家庭氛围，让员工产生强烈的归属感，并进一步提升企业的凝聚力、感召力，实现企业与员工共同成长。

参考文献

[1]肖雯.发挥党建思想政治工作助力国有企业文化建设——以赤峰柴胡栏子黄金矿业有限公司为实例[J].青年与社会, 2018(34): 34.

作者简介:

童鹏超(1978.10--);性别:男,民族:汉,籍贯:浙江省杭州临平,学历:本科;现有职称:助理政工师;研究方向:政工及经济。