

## 对商业银行加强企业文化建设的思考

齐商银行济宁分行 郑海赢

企业文化是银行业经营发展的“软实力”。银行业要提升核心竞争力,就必须重视企业文化建设,抓住了这一点,就抓住了企业可持续发展的内在动力。当今,必须认真审视银行业企业文化的现状和缺失,通过整合资源,改进体制机制等路径强化企业文化建设,使之成为银行业核心竞争力的根本支撑。

### 一、商业银行培育企业文化的重要性

商业银行培育企业文化有着突出的重要性。企业文化直接影响着银行业经营发展和自身建设的动力与活力。企业文化由四大部分构成。一是企业理念,包括经营方向、经营目标、经营策略、服务理念等等,其本质是企业的价值取向;二是企业制度,包括各方面的规章、守则、规范、管理与考核办法等等;三是企业行为,包括企业经营、管理、服务方式、方法、习惯、习俗等等,其本质是诚信程度;四是企业形象,包括内部员工素质及其表现和企业社会形象的外在表现。这四个部分的企业文化相辅相成,密不可分、缺一不可,其中,企业理念是企业文化的核心、灵魂和基础,其它三个部分是企业文化在经营管理、企业(包括员工)行为和外部形象的表现和载体。由此可见,企业文化是企业必须拥有的“软实力”。

优秀的企业文化具有价值导向功能。因为它提倡并追求一种价值取向,规定着企业和员工个人的奋斗目标。如果企业的员工想获得企业的认可,就必须接受企业文化所蕴含的价值观念。企业通过自身文化的培育,可以引导员工的价值观念和行为,把员工的职业行为统一到企业期望实现的经营发展目标上来,这是企业文化最大的功能。优秀的企业文化具有凝聚和激励功能。它能营造积极向上、和谐健康、催人奋进的工作氛围,激发员工的潜能和活力,使员工在心理上建立归宿感、使命感和职业自豪感,时刻把企业利益同个人利益紧紧联系在一起,主动自觉地为实现自我价值和企业经营发展而不断进取。优秀的企业文化具有规范和约束功能。通过规章制度的“刚性”约束和团队意识、大局观念、

舆论、礼仪、榜样力量等“柔性”约束,能够在企业内部形成一种普遍道德规范的力量,并从而转化成为员工的内心信念和职业行为习惯,保证企业理念的实施和实现。优秀的企业文化还具有形象塑造功能。它能够向全社会展示企业优秀的管理风格,良好的经营状况,优质的服务水平和高尚的精神风貌,从而塑造出企业良好的外部形象,使客户感知到企业值得依赖的信誉程度,扩大企业的社会影响,产生良好的社会效益。不必讳言,目前银行业对企业文化的培育,在实践上还存在着一系列差距,这就使企业文化培育在金融市场竞争激烈的形势下更加成为摆在银行业面前的一个重大而迫切的任务。

### 二、商业银行在企业文化建设中存在的问题

随着我国商业银行管理水平的不断提高,企业文化越来越被重视,“企业文化”成了各级银行管理人员口头出现频率较高的字眼。每家商业银行纷纷采取相关措施,加强企业文化建设。但是,不可否认,我国商业银行在企业文化建设上仍然存在较多问题,主要表现在:将开展文体活动等同于企业文化。这在基层商业银行最为常见。实际上,企业文化属于思想范畴,反映的是人的价值理念和行为准则。商业银行开展文体活动,可以培养团队精神,凝聚人心,但文体活动本身不属于企业文化的范畴。企业精神、理念千篇一律。近年来,许多银行都在提炼自己的企业精神,但当你看到那些挂在墙壁的醒目口号时,总觉得似曾相识。大致相同的内容,大致一样的句式,全然失去了个性,个性就是生命,没有个性的企业文化常常是平庸的,最终对银行的发展无大益处。制度规章与企业精神、理念相矛盾。企业文化就是通过方针、政策、原则、制度所表达出来的企业核心价值理念。然而,许多银行所推崇的价值理念与他们所执行的规章制度是相互抵触的,有的甚至是背道而驰的。如某银行提出了“泥饭碗”文化,本意是建立一个能够使员工不断向上的心理环境,然而又有谁会珍惜这个“泥饭碗”

呢?对企业价值观重提炼轻推广。企业文化是系统化的企业价值观,它应该存在于员工的思想中,而企业的价值观提炼出来后,要为全体员工所认同和接受,需要一个过程。企业价值观只有被员工认同和接受才有生命力,但有的商业银行,企业的价值观只存在于文件、总结和讲话稿中,缺乏行之有效的推广,员工对企业的价值理念不了解,也不可能认同。

### 三、如何加强商业银行企业文化建设

(一)把培育企业文化切实重视起来,与企业经营发展同谋划、同部署、同落实。培育企业文化,关键在决策层和领导干部如何对待这项工作,表现出来的首先是一种态度,而决定态度的重要因素是认识,是卓识和远见。没有对事物深刻的认知,就不能科学地经营一项事业。作为银行业的决策层、领导者,必须善于用发展的眼光和辩证的思维来认识企业文化培育工作,并且把这项工作同资产经营一样作为一项根本性的事业来抓。

(二)建立系统化的能被企业上下接受的价值观。价值观反映了一家银行、一个企业的社会追求和远大理想,代表着银行对事物是非曲直的判断标准和原则。核心价值观是经营理念、行为准则的基础。在建立价值观的过程中,一是要注重价值观的系统性。一方面,价值观必须反映一家银行对经营管理各个重要方面的价值取向,如对客户、员工、服务、成本效益等的看法;另一方面,价值观必须与一家银行的发展战略、外部环境、历史沿革相适应,这样的价值观才是容易为员工所接受的价值观。二是坚持行业共性和企业个性相结合的原则。作为银行业,规避风险追求利润最大化是最终追求目标,是共性,但如何实现这一目标各家银行都有各自独特的战略和策略,这是各家银行的个性,个性来源于一家银行特定的历史环境、特定的人员组成、特定的发展经历,企业价值观的重要特征之一,就在于其个性化。商业银行在提炼自己的价值观时,必须在充分了解自身发展过程、经营思想、领导决策、职工素质、规章制度与

企业文化建设现状的基础上,注重发挥分散在员工中的、隐藏在企业日常经营管理活动中的优良传统,形成具有自身特色的价值观。三是实践创新、理论创新、文化理念创新的原则。对于现代商业银行来说,只有创新才能生存。这种创新,要体现在企业经营管理的实践方面、管理理论方面和文化理念方面。培育和形成银行的综合创新体系,对于一家银行的发展至关重要。

(三)持之以恒地做好企业文化的推广和传播。推广企业文化的方式有很多种:一是通过各种会议、文件进行倡导和灌输,这种方式的特点比较直接。二是通过规章制度来体现,并通过规章制度的实际执行情况在强化相关理念和行为准则。三是发挥企业故事和企业格言的作用。推广某个理念讲故事是一种很可取的方式,而企业故事就发生在员工身边,企业故事能让员工赶到很亲切,感到更高的可信度。

(四)在规章制度设计上体现和贯彻银行价值观。规章制度必须体现银行的价值观。这包括两个方面的内容:一方面是在制定新的规章时,要充分体现和贯彻企业文化的内在要求。二是制度陈旧,难以跟上形势的变化和企业文化的创新。对这种情况,需要根据新情况,对制度进行完善。

(五)在发展中不断更新和优化企业文化,使之保持长久的生命力。商业银行的企业文化不可死守某些传统的价值观念和行为准则,否则企业文化就不能有长久的生命力。

(六)注意发挥管理人员的模范带头作用和人格魅力。管理者的言行,对整个银行的干部员工有着很强的示范效应,这就要求商业银行管理者,必须随时随地、始终如一地模范执行规章制度,贯彻银行的价值观。

企业,尤其是银行业的生存环境永远在不断的变化着、发展着、动荡着,我们追求的是经营的永续,企业文化造就了企业的灵魂,也引领企业今后的发展之路,我们务必将企业文化建设放到企业发展的重要位置。

## 在改革创新攻坚中迈向新征程

山东广电网络有限公司沂源分公司 朱西涛

理论的构想,往往源于脚步的丈量,肩上的责任和使命,唤醒我们沉睡的激情和力量,今天,让我们再次扬帆起航。

当前,面对新媒体、新业态、新商业模式带来的巨大市场冲击和有线电视行业持续下行的复杂严峻形势,我们只有坚定不移地抓住改革创新不动摇,转变观念、凝心聚力、开拓创新,全力打赢深化改革、创新转型、巩固用户、加快上市的攻坚保卫战,才能推动企业在改革创新中实现战略转型升级。

“思想是行动的先导”。辩证唯物主义认为意识对物质具有能动作用,正确的意识能够指导人们有效地开展实践活动,促进客观事物的发展。今天,在我们积极推进企业改革创新攻坚的进程中,我们每一名干部员工都要充分认识到改革创新攻坚的重要性和紧迫性,立即行动起来,以时不我待只争朝夕的精神投入到工作中,培育和树立责任意识、务实意识、服务意识 and 奉献意识,以思想指导行动,促进企

业做大做优做强。

改革创新攻坚,我们要牢固树立责任意识。责任是一种精神,一种品格,是一个人成长发展必备的品质。当前,在企业转型升级的重要战略机遇期,我们每一名干部员工都应该主动地站出来,自觉肩负起企业改革创新攻坚的重要使命,真正做到敢担当;“不厚其栋,不能任重”,在我们肩负责任的同时,我们更要不断地完善自我,刻苦钻研业务知识,努力提升担责的水平和能力,切实做到能担责;身为公司的一员,要把个人的成长进步与企业的发展紧紧地联系起来,全身心地投入到企业改革创新攻坚的大潮中,确保做到担好责。

改革创新攻坚,我们要牢固树立务实意识。所谓务实,就是要不驰于空想,不骛于虚声,脚踏实地,埋头苦干。“大人不华,君子务实”,在企业改革创新攻坚的道路上,我们不做懈怠者、平庸者、落后者,要做奋斗者、开拓者、引领者。我们要从工作

中的点点滴滴做起,立足岗位,自动自发,真诚拜访每一位用户,努力维修每一个工单,全力保障每一条线路,用心倾听每一个来电,真正做到把市场经营好,把网络维护好,把用户巩固好,把服务提升好。伟大的事业需要务实,奋斗的青春呼唤务实,让我们“撸起袖子加油干”,做一名改革创新攻坚的实干家。

改革创新攻坚,我们要牢固树立服务意识。当前,市场竞争不仅仅是产品、技术、用户体验的竞争,更是服务的较量。我们要把服务用户作为一切工作的出发点和落脚点,把解决用户的需求作为我们工作不断努力改进的方向,让真诚服务的理念内化于心,固化于行,在公司内部营造一种“人人都是服务者、环环都是服务链”的良好氛围。服务只有起点,没有终点,我们坚信,有覆盖全省的服务网络的强大支撑,有全省16000多名员工的全心服务,我们一定能够打赢这场改革创新攻坚的保卫战。

改革创新攻坚,我们要牢固树立奉献精神。在我们身边,历来不乏默默无闻的奉献者,他们就如同一颗小小的螺丝钉时刻坚守在工作岗位上,保障着山东广电这艘巨轮破浪前行。企业发展离不开奉献。奉献是什么?是立足本职、热爱岗位的敬业精神,是攻坚克难、争创一流的进取精神,更是功成不必在我的实干精神。这种精神已经深深植根于每一个广电人的心中,激励着奋发有为的广电人在任何困难面前都能永葆积极进取的精神状态,朝着既定的目标勇往直前。

“惟其艰难,才更显勇毅;惟其笃行,才弥足珍贵”。伟大的事业呼唤我们,绽放的青春呼唤我们,宽阔的舞台等待着我们,让我们携起手来,戮力同心,砥砺前行,在改革创新攻坚中迈向新征程,共同书写新时代山东广电网络跨越发展的辉煌篇章!

## 精细化管理在国有企业管理中的作用

山东滕州辰龙能源集团有限公司 邢飞

### 一、精细化管理的核心内容、特征及方法

#### 精细化管理的核心内容

在企业的精细化管理中,通常将核心内容分为“五精四细”,五精所指的是精细化管理蕴含的精华、精髓、精品、精通、精密,四细指对市场以及客户进行细致划分;对企业组织结构以及员工的职能进行划分;对企业经营过程中的每一步决策以及任务进行划分;对企业内部的管理机制进行划分。

#### 精细化管理的具体体现

精细化管理的具体体现也分为多种形式,首先是要确定企业的“目标”,无论是企业还是员工自身,都要有明确的目标设定,企业的目标多数为实现可持续发展,带来

优异的经济效益,员工的目标则是实现自我价值,提升收入等。除此之外,精细化管理的内涵在于“精细”,管理者必须对企业内部的管理做到无微不至,所谓“寸烟汇穴,毁于千室”就是这个道理,任何事情都要从小事做起,如果一味追求整体性而忽略了细节,就容易在“阴沟翻船”,不利于实现企业的长期发展。

#### 精细化管理的操作方法

要想做到全面化的精细化管理,首先要对管理者进行细分,只有管理者将工作进行明确的细分,才能让员工得到细化的工作内容,更容易实现精细化的管理模式。

#### 二、国有企业精细化管理实施措施

##### 运用政策机制

国有企业要想实行精细化管理,首先要对企业的管理条例有明确的认知,员工和管理者都要对企业相关的条文规定进行学习,相对应的法律法规也要有所了解,这样才日后的管理过程中才能有所可依。除此之外,要能做到学以致用,企业的内部人员要根据条文规定来规范自己的行为,相关的监管部门要做好预防工作。要运行政策机制,将政策作为精细化管理的红线,政策机制可以适当与员工的经济利益挂钩,也可以使用激励手段来促进员工的工作积极性。

#### 应用安全技术手段

在精细化管理过程中,要着重强调安全技术手段,尤其是煤矿产业,作为高危产业,更要注重安全防范工作,要将安全作为

首要问题。因此在精细化管理过程中,要着重对安全技术手段进行规范,从源头减少安全问题出现的可能性。

#### 运用经济手段

利用经济手段来实行管理工作也是较为有效的一种方法,但是在运用经济手段的过程中要注重一下几个问题,首先要做到奖罚分明,监管部门要做到公平工作。除此之外,奖罚措施要公开,并且与安全问题进行相应的结合,在提升员工工作积极性的同时,也要同时确保安全问题。

综上所述,我国国有企业要想更好的实行精细化管理,要从管理者开始进行改制,并且着重强调安全技术问题,来实现企业的可持续发展。