

QUANGUO JINRONG XITONG
SIXIANG ZHENGZHI GONGZUO HE QIYE WENHUA JIANSHE
YOUXIU DIAOYAN CHENGGUO(2016)

全国金融系统 思想政治工作和企业文化建设 优秀调研成果(2016)

中国金融思想政治工作研究会
中国金融文化建设协会



中国金融出版社

全国金融系统 思想政治工作和企业文化建设 优秀调研成果(2016)

中国金融思想政治工作研究会
中国金融文化建设协会



中国金融出版社

责任编辑：陈 翎 刘红卫

责任校对：李俊英

责任印制：张也男

图书在版编目（CIP）数据

全国金融系统思想政治工作和企业文化建设优秀调研成果. 2016(Quanguo Jinrong Xitong Sixiang Zhengzhi Gongzuo he Qiye Wenhua Jianshe Youxiu Diaoyan Chengguo. 2016) / 中国金融思想政治工作研究会, 中国金融文化建设协会编. —北京: 中国金融出版社, 2017. 7

ISBN 978 - 7 - 5049 - 9095 - 2

I. ①全… II. ①中… ②中… III. ①金融业—政治工作—中国②金融企业—企业文化—中国 IV. ①D412. 62②F832. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 164811 号

出版 **中国金融出版社**
发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 46.75

字数 730 千

版次 2017 年 7 月第 1 版

印次 2017 年 7 月第 1 次印刷

定价 78.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 9095 - 2

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

习近平谈调查研究

调查研究不仅是一种工作方法，而且是关系党和人民事业得失成败的大问题。

(二〇一一年十一月十六日)

调查研究的过程，是领导干部提高认识能力、判断能力和工作能力的过程。

(二〇一一年十一月十六日)

调查研究是谋事之基、成事之道。

(二〇一三年七月二十三日)

抓好落实，必须大兴调查研究之风，对真实情况了然于胸。

(二〇一六年十二月二十六日)

《全国金融系统思想政治工作和 企业文化建设优秀调研成果》

编 委 会

主 任：郭利根

副主任：张东风

主 编：濮 旭

副主编：赵增国

委 员：郭永琰 徐 翀 刘朝晖

石义斌 宋晓红 李锦望

编 辑：梁 湛 李萍萍 刘一林

施 融

培育和践行社会主义 核心价值观是中国金融政研会 开展调查研究工作的根本

(代序)

2016年中国金融政研会在全国金融系统组织开展了五大发展理念指引下金融理论和实践的探索研究、新常态下金融党建思想政治工作创新研究、以思想政治工作营造风清气正的政治生态研究、金融机构“80(90)后”员工成长成才研究、诚信建设研究等16个具有前瞻性、对策性、应用性的专题研究,得到各级金融机构党委的高度重视,共收到了916(项)篇调研成果。这批调研成果不仅反映了当前金融思想政治工作和企业文化建设整体水平,更是金融行业培育和践行社会主义核心价值观的生动诠释。

多年来,中国金融政研会开展思想政治工作和企业文化建设调研工作都围绕一个主旨和灵魂,那就是积极培育和践行社会主义核心价值观。通过调研工作,指导和推动金融思想政治工作和企业文化建设创新实践,落细、落小、落实,持续推动社会主义核心价值观的培育和践行。

习近平总书记指出:“实现中国梦必须走中国道路、弘扬中国精神、凝聚中国力量。核心价值观是一个民族赖以维系的精神纽带,是一个国家共同的思想道德基础。”社会主义核心价值观是“兴国之魂”,是凝聚人心、汇集民智,引领全国人民团结奋斗、实现中华民族伟大复兴中国梦的最大精神力量。

“每一历史时代的经济生产以及必然由此产生的社会结构,是该时代政治的和精神的歷史的基础。”(《马克思恩格斯文集》)在当前改革发展的大背景下,紧紧围绕社会主义核心价值观做好金融

企业的思想政治工作和企业文化建设，是金融业凝魂聚气、强基固本的基础工程。社会主义核心价值观所构筑的精神力量作为独特的生产要素和宝贵的发展资源，是金融行业防控风险、确保金融安全、保证稳定发展的深层次原因；是重点做好“三去一降一补”供给侧结构性改革，支持实体经济，服务“一带一路”建设等国家战略，履行精准扶贫等使命责任的力量源泉。培育和践行社会主义核心价值观对金融行业有着深远的意义：

第一，社会主义核心价值观是实现中华民族伟大复兴中国梦的强大价值引导力。培育和践行社会主义核心价值观能更好地推动金融回归本源，履行好金融业社会责任，服务实体经济，服务国家建设，确保金融业可持续发展。

第二，培育和践行社会主义核心价值观有助于克服市场经济中容易滋生的利己主义、拜金主义、享乐主义等消极价值观，以道德滋养法治精神，强化市场主体的规则意识，倡导契约精神，弘扬公序良俗，更好地发挥市场经济优化资源配置的功能，提高经济运行效率。

第三，金融行业的核心价值观与社会主义核心价值观一脉相承。社会主义核心价值观的强大文化凝聚力是金融文化精神的根源，是金融业可持续健康发展的内生力量和文化软实力的内核，融入金融机构经营管理全过程，贯穿金融各项工作始终。

第四，社会主义核心价值观所蕴含的精神力量是金融企业科学发展的基石，是金融人思想建设的明灯。社会主义核心价值观推动着精神力量转化为现实动力，深层次地作用于金融员工的思想观念，规范员工的日常行为，是广大金融人思想建设的标尺。

第五，社会主义核心价值观的树立可以更好地促进了金融主体诚实守信，有助于健全完善的社会信用体系，形成褒扬诚信、惩戒失信的制度机制，帮助形成健康的金融业态。

在新阶段、新形势、新任务、新问题面前，用历史唯物主义和辩证唯物主义世界观来审视金融问题，就会使我们的眼睛更明亮，思维更清晰，方法更准确。践行社会主义核心价值观，就要求金融

机构在经营发展的过程中要将社会利益摆到第一位，努力培养一大批以推动社会良性发展为己任的金融从业者，使金融真正成为中国经济健康可持续发展的引擎。

习近平总书记强调：“无论什么时候，我们都要坚守在中国大地上形成和发展起来的社会主义核心价值观，在时代大潮中建功立业，成就自己的宝贵人生。”各金融机构必定牢记党赋予的责任与使命，以社会主义核心价值观为价值引领，以创造人民美好生活为责任遵循，做“五大发展理念”的“领跑者”，当“四个全面”战略布局的“推进器”，不辜负党、国家和人民的信任和托付。

张东风

2017年6月28日

目 录

(一)

加强外包业务人员的思想引导 投保基金公司推动思想建设工作
实现全覆盖

——12386 热线话务员团队思想状况调研报告

..... 傅 依 刘敏慧 李一丁 (3)

国家开发银行驻非员工思想政治工作调研报告

..... 阮 锋 王 丹 白 婕 高博楠 (12)

识人之智，容人之量，用人之术，成人之德

——革新人才管理策略提升“网生代”知识型员工敬业度

..... 叶 军 鲍 睿 陈志弘 (24)

关于企业文化与基层员工深度融合的调查与思考

..... 汪国良 高宣武 王中志 (36)

社会主义核心价值观引领下证券行业价值观的提炼与践行研究

..... 中国证券业协会人力资源管理专业委员会

行业文化建设课题组 (55)

把脉员工思想 凝聚发展力量

——上海证券交易所员工思想动态实证研究

..... 鲍 硕 (75)

商业银行青年员工成长成才培养体系实践与研究

——以 P 银行 NJ 分行为例

..... 胡 蝶 胡溢烨 高 宇 (90)

企业文化如何走出“知易行难”的困境

——以《国泰君安共识》宣贯落地的理论和实践探索为例

..... 国泰君安证券股份有限公司党委办公室 (111)

新常态下当代青年思想状况分析及思想政治工作探讨

——基于开行资金局留学归国青年员工情况的调研分析报告

..... 王 中 刘冬青 汪海东 (125)

服务至上永争先

——中国进出口银行营运部服务文化调研报告

..... 殷泽慧 郑琳凡 蒋倩倩 (143)

如何推动金融机构“80后”、“90后”员工成长、成才的研究

——以中国进出口银行湖北省分行为例

..... 中国进出口银行湖北省分行员工成长成才课题研究组 (163)

关于推动“80后”、“90后”员工成长、成才的路径探究

——以农发行鹰潭市分行为例

..... 李 琼 徐 瑛 刘文轶 (181)

数据中心(北京)“80后”、“90后”员工成才、成长调研报告

..... 中国工商银行数据中心(北京) (194)

工商银行四川分行青年员工思想状况调研分析报告

..... 王礼见 (211)

新常态下农行青年员工思想状况的分析探索

..... 中国农业银行成都锦城支行 (232)

青年联合会搭台助力“80后”、“90后”成长成才

——以中国银行四川新都支行为例

..... 邹晓琼 周哲娟 李文君 (251)

综合化、国际化背景下的人才发展战略实践研究

——交银金融租赁有限责任公司人才发展策略

..... 王晓洁 张薇茹 (265)

车险查勘定损人员心理问题分析及对策

——以人保财险嘉善理赔分中心为例

..... 陆 超 (280)

以人力资源视角浅析如何推动银行“90后”员工成长成才

——以重庆地区银行员工为例

..... 余 培 (289)

关注心理健康 重视队伍建设

——基于中国信达海南分公司员工思想状况的调查研究

..... 陈慧倩 吴晓薇 张林芳 (309)

证券行业青年员工激励因素研究

..... 倪凯丰 (326)

证券机构“80后”、“90后”青年员工成长成才课题研究报告

——以浙商证券为例

..... 浙商证券课题研究小组 (349)

(二)

“两山理论”指引下绿色金融“浙江模式”的实践探索与若干建议

..... 熊 涛 (371)

运用“互联网+”思维创新思想政治工作和企业文化建设

——基于中国进出口银行的案例研究

..... 陈 思 程姝涵 郁坎普 邱京帅 (378)

关于建设青年“菁英”成长成才体系的实践与思考

..... 侯宪来 艾 可 (391)

加强职工精神关怀和心理疏导 提升农行发展动力的现实选择

——对人文关怀、企业文化和农行发展三者共赢的研究

..... 中国农业银行重庆市分行思想政治工作研究会课题组 (407)

打造引领率先发展的崭新精神文化生态

——关于“爱在中行”企业文化建设的实践与思考

..... 王 骏 (420)

以五大发展理念引领国有银行企业文化建设

..... 中国建设银行总行办公室课题组 (435)

“培育合规文化，建设合规建行”课题研究成果

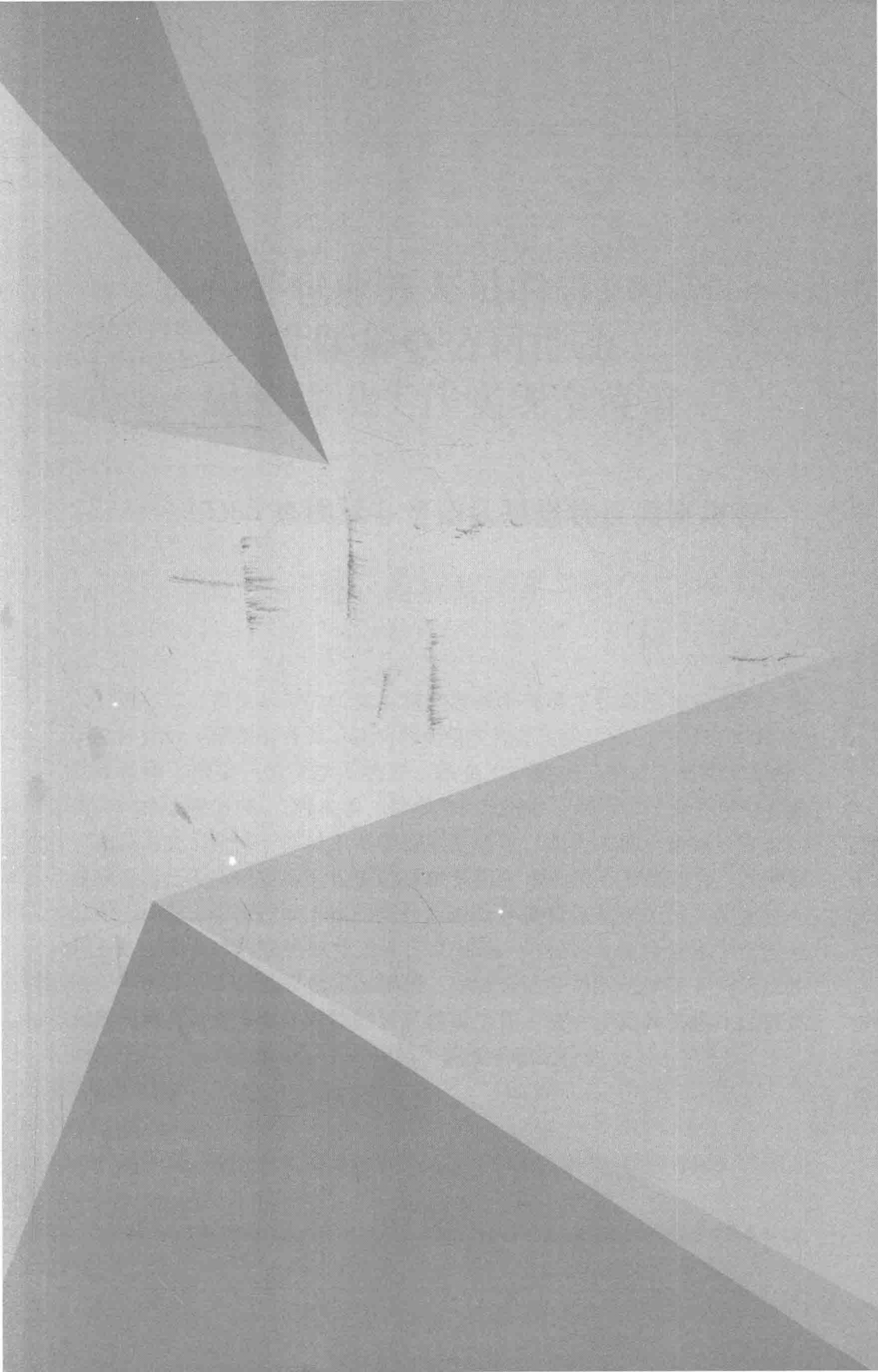
..... 王 军 孙耀河 (447)

破解基层党建与经营“两张皮”激发党组织活力和国企活力

..... 陈志钢 (461)

- 全面从严治党与企业转型发展的新常态下急需启动企业文化与
思想政治工作双引擎
..... 中国民生银行总行党群工作部课题组 (472)
- 贯彻五大发展理念 巩固文化四大基石
——探索中国人民健康保险企业文化活动建设方案
..... 刘 青 (487)
- 员工精气神助力企业创新转型
——谈国有金融企业员工思想建设工作
..... 中国华融纪委监察室课题组 (502)
- 经济发展新常态下银行思想政治工作路径探析
——以江苏大丰农村商业银行为例
..... 江苏大丰农村商业银行课题组 (518)
- “五大发展理念”统领资本市场改革发展
..... 薛纪晔 陈晓雨 (530)
- 互联网时代证监系统派出机构思想政治工作的创新实践研究
..... 周 翔 张国华 李建萍 (537)
- 银行业金融机构思想政治工作创新方式研究
——以国家开发银行微信平台应用为例
..... 董 亮 顾锦明 (547)
- 商业银行合规文化建设探究
..... 周紫华 谭敬亭 杨 敏 (561)
- 中国银行基层机构企业文化实践与探索
——以中国银行浙江省义乌市分行为例
..... 倪陈明 陈 亮 周胜华 周 晗 (573)
- 县域国有商业银行运用“互联网+”思维 创新党建思政工作与
企业文化建设实践与思考
——基于打造“微党校微团校”文化品牌的案例研究
..... 史志高 桂 勇 夏 青 (591)
- 文化生态建设在人保财险办公室的实践与思考
..... 陈妍琰 (613)

运用员工之声技术提升员工满意度和凝聚力	
..... 中国民生银行党群工作部课题组	(623)
浅谈金融企业并购重组后母子公司的文化融合	
..... 张小琦 王子越	(634)
特殊机遇投资业务中的创新文化研究	
..... 韩 梅 陈诗贵 李 倩	(645)
做好资本金融企业干部员工思想政治工作的分析与探索	
..... 中国航空资本控股公司党委	(655)
增强邮储银行基层党组织战斗力的创新方法研究	
..... 中国邮政储蓄银行青岛分行党委	(669)
浅议城市商业银行企业文化建设	
——以哈尔滨银行大庆分行为例	
..... 杨冠男	(679)
中国传统优秀文化在金融行业（企业）文化建设中的传承与发展	
..... 王慧鑫	(692)
附录 2016 年全国金融系统思想政治工作和企业文化建设	
优秀调研成果获奖名单	(704)
后记	(729)



加强外包业务人员的思想引导 投保基金公司推动 思想建设工作实现全覆盖

——12386 热线话务员团队思想状况调研报告

傅 依 刘敏慧 李一丁*

近年来，投保基金公司党委高度重视干部员工的思想建设工作，组织全体党员干部积极开展了党的群众路线教育实践活动、“三严三实”专题教育和“两学一做”学习教育，确立了“公正、专业、尚德、奉献”为公司核心价值观、“有本领、善作为、求进取、敢担当”为公司的企业文化，为公司全体干部员工落实好服务监管、服务市场、服务投资者的各项工作任务，稳妥推进投资者保护各项工作提供了不竭动力。在做好公司干部员工思想建设工作的同时，2016 年度投保基金公司高度重视外包业务工作人员的思想教育工作，以 12386 热线话务员为重点，组织开展了外包业务人员的思想状况调研，并结合话务员队伍情况和调研反映出的问题，开展了有针对性的思想建设工作，进一步提升了热线话务员的思想认识和服务意识，有效保障了热线平稳运行。

一、12386 热线背景情况

近年来，投保基金公司紧紧围绕落实“国九条”、投资者保护“国九

* 中国证券投资者保护基金有限责任公司。本文获 2016 年全国金融系统思想政治工作和企业文化建设优秀调研成果一等奖。

条”和证监会“推进监管转型要实现六个转变”的要求，部署开展公司的各项工作，注重在系统性、制度性和基础性工作上“下苦功”“练真功”，不断丰富优化投资者保护工作的内涵和手段，探索开展了一系列积极有效的创新实践，得到了广大投资者及业界的高度肯定。为进一步提升证券期货市场投资者服务工作水平，畅通投资者诉求处理渠道，更好地保护投资者合法权益，我公司受证监会委托，依托公司原有的投资者呼叫系统，建成了12386中国证监会热线系统，并于2013年9月6日上线运行。该热线是证监会设立的面向全国证券期货市场投资者的社会公益服务热线，是证券期货市场投资者合法权益保护的重要平台，是搜集舆情、反映民意的重要窗口。

12386 热线的运营模式

12386 热线的运营是我公司以项目合同形式，外包给北京联通公司，由联通公司负责承建热线职场、组建话务员团队。北京联通公司结合自身承建呼叫中心的工作经验，委托百斯特公司提供话务人力供给。热线职场话务员与百斯特公司签订劳动合同，在热线职场接受北京联通公司驻场项目经理的日常工作管理，执行我公司制定的热线工作制度及业务要求。我公司投资者教育服务部负责热线职场话务员团队管理、业务知识培训、问答口径修订、业务工作指导，参与人员招聘及定岗等工作。热线话务员团队负责接听投资者来电、处理网络留言及邮件，准确记录投资者诉求形成热线系统工单，及时办结投资者的诉求结果，缓解、疏导投资者的不满情绪等工作。

12386 热线是一条特殊专线，一条传递政策法规，传达行业动态、将监管职责和投资者诉求紧密联系在一起的感情热线。因为有了热线，中小投资者有了自己的“知心人”，投资过程中的疑惑问题能够得到“权威解答”；投资产生的纠纷困扰能够得到“公正指导”，是投资者与证监会之间的沟通桥梁、纽带。12386 热线话务员在工作中要时刻处于与全国广大投资者进行沟通、交流的第一线，从各种渠道做出的每一条答复都代表着证监会对于投资者的服务态度以及外在形象，帮助他们培养正确的世界观、人生观和价值观，是我公司全面落实从严治党要求，培养合