

农商银行网评员队伍建设的思考

□ 王增旭

随着互联网的飞速发展,网络已经成为意识与思想工作的主阵地,网络舆论对农商银行的形象和声誉产生着日益重要的影响。信息化社会中,互联网是意识形态领域的重要阵地,公众对农商银行的评价和意见更多地通过网络平台表达和传播。农商银行网评员作为农商银行在网络舆论场中的“代言人”和“守护者”,肩负着监测舆情、正面引导、化解危机等重要使命。加强农商银行网评员队伍建设,提升其工作能力与水平,对于农商银行在复杂多变的网络环境中稳健发展具有重要意义。

网评员 队伍建设中存在的问题

(一)重视程度不够。当前有的农商银行对网评员队伍建设缺乏足够的重视,没有一个专门的部门系统地对网络舆情进行定期及时的整理报告和深度分析。尤其是一些负面信息,由于监测不到位,在造成严重影响时才被发现,而网络群体一旦对事件有了先入为主的偏见,就很难接受真实而与内容相反的报告声明。

(二)工作机制不完善。一是舆情监测预警机制不健全。多数农商银行没有完善的舆情监测系统,无法实现对全网信息的实时、全面监测;舆情预警的及时性和准确性也有待提高,如果在舆情已经发酵到一定程度后才有所察觉,就错过了最佳的应对时机。二是信息共享与协同机制缺失。各部门之间在舆情信息收集、传递和处理过程中存在信息孤岛现象,网评员与各部门、各条线之间,缺乏有效的沟通协作机制,导致舆情应对工作效率低下,无法形成工作合力。三是考核激励机制不完善。缺乏对网评员的考核评价机制和相应的激励政策;对优秀网评员无有效奖励,难以充分调动网评员的工作积极性和主动性。

(三)人员能力待提高。部分农商银行网评员应对策略单一,缺乏创新思维,往往只是简单地发布正面信息

进行对冲,网评内容死板机械,没有真情实感,无法引起共鸣。与此同时,部分农商银行网评员对舆情信息敏感程度低,不能及时发现潜在舆情;在撰写评论时,没有根据舆情的性质、受众特点、传播渠道等制定针对性的应对方案,存在观点不明确、逻辑不清晰、语言表达生硬等问题,难以有效引导舆论走向。

(四)队伍结构待优化。各家农商银行网评员队伍主要由办公室、业务部门等少数人员组成,或是简单地将业务一线、基层网点的年轻员工补充到网评员队伍中,没有长期稳定固定的网评员队伍,致使网评员业务水平相对较低,经验较少;同时,缺乏传承与系统性,组织结构不稳定。作为年轻员工,进入社会的经历不多,对于政策掌握、业务流程、经营策略等理解也不够深刻,在遇到突发事件中,很难有效并且正确地表达自己的意见与想法,只能机械地搬运业务信息。这导致网评员在应对涉及业务专业性较强的舆情时,可能无法提供准确、深入的解读和回应,影响舆情引导效果。

网评员 队伍建设的建议

(一)优化人员选拔与培训机制。一是拓宽人员选拔渠道。从农商银行各条线、各部门、各层级选拔政治素质高、业务能力强、沟通表达好的人员充实到网评员队伍中。尤其要注重选拔业务经验丰富和工作经历丰富的复合型人才,形成多元化的人员结构,以满足不同类型舆情应对的需求。二是加强专业培训。要制定网评员培训计划,定期组织培训活动;培训内容包括网络舆情基础知识、舆情监测与分析技巧、危机公关理论与实践、网络沟通与写作技能、金融政策法规解读等;同时,采用专家授课、案例分析、情景演练、在线学习等多种培训方式相结合,增强培训效果,提升网评员的专业素养和综合能力。三是培养团队合作精神。通过组织团建活动、开展团队协作项目等方式,加强网评员之间的沟通交流与协作配合,培养团队

成员的默契和团队合作精神,形成统一的行动方案和工作节奏,发挥团队的整体优势。

(二)完善工作制度与流程。一是建立健全舆情监测预警机制。借助第三方公司力量,开展线上舆情实时监测,通过不断整合关键字、优化敏感句型,提高属性判定精准度,实现信息预警与主管部门人员手机动态连接,一旦出现负面舆情及时推送,能为网评员开展舆情应对工作提供有力支持。二是构建信息共享与协同工作机制。建立内部舆情信息共享平台,实现舆情信息在网评员、各部门、各条线及管理層之间的实时传递和共享;同时,明确各部门在舆情应对工作中的职责分工,加强协同配合,形成“统一指挥、分工协作、快速反应、高效处置”的工作格局。三是完善考核激励机制。制定科学合理的网评员考核评价指标体系,从舆情监测的及时性、准确性和舆情分析的深度、广度,以及舆情应对的策略有效性、沟通技巧、处理结果等多个维度,对网评员进行全面考核评价。同时,将考核结果与网评员的绩效奖金、评先评优等挂钩,对表现优秀的网评员给予表彰和奖励,对不称职的网评员进行调整或淘汰,充分调动网评员的工作积极性和主动性。

(三)创新舆情应对策略与方法。一是精准定位舆情焦点与受众。在舆情发生后,网评员要迅速对舆情信息进行深入分析,精准定位舆情焦点和核心诉求,了解受众的特点、关注点和心理预期;并根据舆情的性质和受众特点,制定针对性的应对策略,做到有的放矢。二是灵活运用多种舆论引导方式。改变单一的正面信息发布模式,综合运用多种舆论引导方式。例如,通过发布权威信息、数据解读、专家观点等增强信息的可信度和说服力;采用故事化、情感化的表达方式拉近与受众的距离,引发共鸣;积极开展互动交流,及时



回复网友的提问和评论,消除误解和疑虑;对于恶意诋毁和造谣等行为,依法依规进行驳斥和处理,维护合法权益。三是借助新媒体平台优势。要充分利用微博、微信、抖音等新媒体平台传播速度快、覆盖面广、互动性强的优势,创新舆情传播方式;制作形式多样、内容丰富的新媒体作品,如短视频、H5页面等,以更加生动形象、通俗易懂的方式传播正面信息和形象,提升舆情引导效果。四是加强外部机构的沟通合作。积极与媒体、党政相关部门等建立良好的沟通合作关系;在舆情应对过程中,及时向媒体通报情况,争取媒体的理解和支持,借助媒体的传播力量引导舆论;同时,与当地宣传部、网信、网监等部门保持密切联系,了解政策导向和监管要求,共同应对可能炒作及稳定的舆情事件。

(四)加强纪律要求与行为规范。一是加强网评员纪律教育。农商银行网评员要严格遵守国家法律法规和网络传播秩序,坚决杜绝发布虚假信息、恶意炒作、煽动对立等违法违规行。二是保持客观公正态度。农商银行网评员在工作中要保持客观公正的态度,以事实为依据,以法律为准绳,不偏袒、不歪曲,维护清朗的网络舆论环境。三是建立信息保密制度。农商银行要建立网评员信息保密制度,对在舆情监测和应对过程中获取的内部信息、敏感数据等进行严格保密;同时,严禁网评员将相关信息泄露给无关人员或用于其他非法目的,确保信息安全。此外,农商银行要规范网评员的账号管理,严格落实守台规范和账号管理要求,定期对账号使用情况进行检查,防止出现账号被盗用、滥用等问题。

(作者单位:吉林东丰农商银行)

浅析中小银行内部控制体系建设

□ 吴旭波

建立内部控制体系是企业一项重要的基础性工作。银行业是我国较早引入并推行内部控制体系建设的行业,1997年,中国人民银行发布了《加强金融机构控制的指导原则》,标志着内部控制体系作为一项风险管理工具被正式引入,经过几十年来的不断实践、优化,已成为我国银行业金融风险的防控管理重要基础。

中小银行由于经营规模、内部管理等方面的特点,对于内部控制的要求、流程等有其自身的一些特色,与业务发展目标的紧密程度相对较高,本文就中小银行的内部控制体系建设进行了思考与探讨。

企业文化建设是内部控制发挥作用的基础

企业文化是一种柔性、弹性的规则,要把企业文化与刚性的内部控制规则结合起来,需要各级管理者和内部控制专业部门的共同努力,使之成为标准化的管理体系;同时,要解决在企业文化大背景下提升员工内控履职能力,使关键岗位人员对自身岗位风控职责、作业标准“知其然更知其所以然”,将风险意识内化为全体员工职业习惯;对不符合内控规则的行为应能及时识别并得到合理处置,形成有效的内部制衡,夯实管理基础,并发挥出对内部控制体系的引领作用。这不是一个专业部门所能完成的,需要从最高层做起,全员参与才能完成。

内部控制体系的核心是实现各项业务的全流程管理

中小银行内部控制目标是通过各项业务、管理流程有效控制来实现的。制度提供了各项流程的作业标准和职责分配,并不能自动落实到执行过程中;中小银行要建立、优化符合企业实际、可操作性强、标准化的内部控制体系,从流程入手,以全流程管理的思路展开内部控制关键点梳理,找到控制关键点,设计必要、够用的控制措施;在此基础上界定各控制点的作业标准、操作步骤并实施制度化。中小银行不像大型银行业务管理链条长、内部分工复杂、产品多样化程度高,不一定需要逐一梳理业务全流程,这需要有专业的团队、充裕的时间、大量的资源投入才能完成。

全流程管理容易出现的一个问题是,规则设计者往往是银行管理总部人员,习惯从银行内部的产品流程入手,而不是以客户为导向,很容易将控制标准局限在业务条线部门内部的职责范围内。内控缺失多数会出现在条线的结合部,比如常规信贷业务中的内控风险点往往出现在客户与银行、授信条线与运营条线的交互节点上,客户准入以及退出经常不会出现在流程管理视野中。这些需要多个业务条线参与的控制节点容易被业务主管部门“选择性忽视”。因此,作为“二道防线”的内部控制主责部门要强化自身能力建设,从更高的视角、更宽的视野,及时发现流程管理中存在的问题,更有效地行使监督职能。

过度控制并非加强内控表现,不仅徒增成本,降低效率,更是内部控制体系低成熟度体现。中小银行应合理确定控制目标,梳理、权衡各业务流程关键控制节点,放松内控对风险水平、业务发展的影响程度,以定性、定量分析,合理界定控制目标、作业规则、监测体系和问责规则;同时,强化业务系统关键节点的刚性控制,减少人为操作影响程度,使其能实现监测和自动预警,确保操作过程可追溯、可检查。中小银行要常态化开展基于风险控制体系成熟度的内控有效性评价,强化精细化管理;通过流程再造减少内控缺失,为实现经营目标提供更有力的保障。

内部控制体系的完善程度应与业务结构相适应

中小银行的业务结构相对比较简单,与之相适应的是组织架构也相对比较简单。事实上,内部控制本身就是一种风险,超前或滞后于当下中小银行业务发展水平的内部控制都将损害其经营目标的实现。超前的内部控制将会使其经营部门失去发展机会,滞后的内部控制将导致无法有效防范风险的发生。此外,内部控制也不能控制外部风险的侵害,不应过度扩大工具的作用,过度控制非但无益而且有害,更是风险管理体系的低成熟度表现。

银行业务的特点就是少量的业务品种大量重复发生,如网上转账交易、贷款等。在海量的数据面前,靠人工来及时获取内控规则执行信息已不可能,通过大数据系统及时发现执行与规则的偏离,精准定位风险信息,是中小银行内部控制体系建设中十分重要的工作。如何建设一个符合设计定位和管理需求的内部控制系统,是困扰从事内部控制实务的岗位人员的难题。实务中,中小银行内部控制的成效很大程度上取决于相关人员的职业判断,但这种经验积累是很难通过大数据来处理。当前,中小银行的各种风险管理系统建设比较多,不仅浪费资源,也使得各类风险管理工具之间出现条线分割,这有悖于内部控制整合框架的含义。

在内部控制系统建设方面,中小银行要为各项控制要求整合到业务系统中;同时,要能及时把违背控制规则行为及时作出预警。在信息反馈与沟通功能上如何实现,需要中小银行相关业务部门与内部控制部门实现方法上的整合和系统的融合。从某种程度上可以认为,内部控制体系无须单独建立系统,而每一个系统均应体现内部控制要求。

银行是经营风险的企业,内部控制是风险管理基础,为各类别风险管理提供必要的流程保障、信息保障、规则保障。而风险分级分类是实现有效控制的前提,对通过容错容缺机制进入中小银行业务体系的客户、业务进行标注,在业务信息发生重大变更时给予标识,并确保这些能被有效识别,保障风险隐患能被及时得到适当处置;同时,要防止过度控制、垃圾信息泛滥而掩盖真正有用的信息传递效率。(作者单位:台州银行)

审计视角下商业银行结算账户管理对策

□ 吴昊

随着市场经济的不断发展,银行账户已然成为企业和个人开展各项经营活动必不可少的结算支付工具。近年来,银行监管机构不断改革现有的账户管理体系,从对个人账户进行全面分类管理,到对企业账户全面取消许可制,无不彰显着优化账户服务、强化账户管理的改革趋势。然而,这一系列改革也给商业银行单位银行结算账户的审计带来了新的挑战。本文旨在探索提升商业银行单位银行结算账户效能审计的方法与路径,以更好地适应金融行业发展的新趋势和新要求。

(一)明确管理职能。一是内部审计部门应独立于业务经营部门,直接向董事会负责,确保审计工作的独立性和客观性。董事会应赋予内部审计部门足够的权力,使其能够对银行的各项业务进行全面、深入的审计。二是内部审计部门应明确自身的职责范围,包括对单位银行结算账户的设立、使用、管理等各个环节进行审计,及时发现并提出整改建议;同时,

内部审计部门还应与外部审计机构保持良好的沟通与合作,共同提高审计质量。

(二)完善考核激励制度。为了提高内部审计的权威性,商业银行应创新内部控制模式,结合激励制度提升审计工作的质量和效果。一是商业银行应建立科学合理的考核评价体系,对内部审计部门的工作进行定期考核和评价;考核内容应包括审计工作的质量、效率、独立性等方面,对表现优秀的审计人员给予适当的奖励,对工作不力的审计人员进行批评和处罚。二是商业银行应建立激励机制,鼓励审计人员不断提高自身的业务水平和综合素质。例如,商业银行可以为审计人员提供培训机会、晋升机会等,激发审计人员的工作积极性和创造性。

(三)改进和创新审计方法。在当今信息化时代,商业银行必须紧跟时代步伐,改进和创新审计方法,以提高单位银行结算账户效能审计的效率和质量。

1. 结合时代背景创新方法。在信息化背景下,电子商务的发展促使金融行业电子化,商业银行审计部门的审计范围也被极大地扩大。因此,

商业银行必须适应信息化要求,创新审计方法,提升审计质量。

一是可以采用大数据审计方法。要通过收集和分析大量的审计数据,挖掘数据中的潜在风险和隐患。例如,利用大数据分析技术对单位银行结算账户的交易数据进行深入分析,发现异常交易行为和潜在的风险点;同时,通过大数据审计方法还可以实现对审计数据的实时监控和预警,提高审计的及时性和有效性。

二是可以采用人工智能审计方法。要利用人工智能技术,如机器学习、自然语言处理等,对审计数据进行自动化分析和处理;通过机器学习算法对单位银行结算账户的风险进行评估和预测,为商业银行审计人员提供决策支持。人工智能审计方法可以提高审计的准确性和效率,减少商业银行审计人员的工作量;同时还可以发现一些传统审计方法难以发现的问题。

2. 提高审计人员整体素质。商业银行要加强培训,提升专业技能与综合素质,因为,审计人员是商业银行内部审计的关键执行者,其素质的

高低直接影响审计工作的质量和效果。

3. 加强专业培训。商业银行应定期组织审计人员参加专业培训,邀请行业专家、学者进行授课,内容涵盖审计理论、方法、技巧以及最新的金融法律法规政策等内容。例如,每年安排不少于一定时长的集中培训,针对审计工作中的常见问题和难点进行深入剖析,通过案例分析、模拟审计等方式,提高审计人员的实际操作能力。同时,商业银行要建立培训考核机制,对培训效果进行评估,确保审计人员真正掌握所学知识和技能。

4. 丰富知识结构。随着金融行业的不断发展,商业银行审计人员需要具备多方面的知识才能适应业务发展的需求。商业银行应鼓励审计人员学习金融、会计、法律、计算机等多领域知识,拓宽知识视野;并通过组织跨部门学习交流、参加外部专业研讨会等方式,培养储备多方面知识的审计人员,通过丰富审计人员的知识结构,提高商业银行审计人员的综合素质,为商业银行内部审计提供有力的人才支持。(作者单位:江苏宜兴农商银行)

党建工作与企业文化深度融合的实践与探索

——以屯留农商银行为例

□ 吕文 郝晓波

党的二十大报告强调,要深化金融体制改革,加强党的建设,确保各类银行沿着正确的方向发展。山西屯留农商银行的党建工作是党直接领导该行业务经营的现实体现,是其“根”与“魂”铸就的过程,是推动屯留农商银行企业文化建设的重要核心。近年来,该行在推动党建工作与企业文化深度融合的实践中,取得了显著成效,其探索与实践为金融行业的党建工作提供了宝贵经验。

深化思想理论武装,铸就文化“引领力”,筑牢思想政治稳固根基

在新时代背景下,该行深刻认识到“理论是实践的灯塔,思想是行动的指南”,积极探索党建与企业文化相融合的思想探索实践;以党建为引领,通过深化理论武装,强化价值传导和优化舆论引导,凝聚全行员工的思想共识,确

保全行发展始终与党和国家的大政方针同频共振。

(一)坚持正确的政治方向,发挥党建引领作用。该行深刻认识到员工思想引领的重要性,并致力于通过党委和基层党支部的作用,强化战斗堡垒的角色;坚持实施的“三会一课”制度,确保党员学习教育的常态化制度化。工作中,该行通过开展党委中心组的“学习日”、专题讲座、“三会一课”,以及主题党日等活动,在全行范围内推动集中学习研讨,实现教育培训的全面覆盖。同时,该行注重将教育活动与实际工作相结合,通过“讲主题党课、开展专题教育、举办特色培训、办好宣传专栏、落实实践锻炼、组织生活会”六个重点环节,确保全体党员干部能够深入参与学习。通过一系列举措,该行将党的指导思想中的智慧和力量转化为解决发展问题的实际能力,以及担当作为的精神。这不仅为该行的发展注入了新的活力,也为员工们提供了明确的方向和动力。

(二)巩固企业文化的自觉自信,发

挥企业文化的功能作用。该行紧密围绕社会主义核心价值观,积极开展企业文化建设,发挥企业文化激励性作用,将企业文化建设同社会主义核心价值观相结合,秉承服务“三农”的初心使命,以社会主义核心价值观为引领,积极推进“诚信”“合规”“服务”“清廉”文化延伸,推动全行各网点将企业文化同党建工作、经营管理有机融合,促进企业软实力建设工作,实现企业健康稳定发展。

(三)充分利用宣传平台,发挥宣传思想工作的主阵地作用。在深化党建工作与提升企业文化进程中,该行不仅强化了对党和国家理论政策的深入学习,更致力于构建一个立体化的宣传思想文化体系;以微信专栏“党纪学习教育课堂”“红色金融”“清廉农信”等为宣传主平台,不仅传递了党纪党规的严肃性与重要性,也丰富了员工的精神文化生活。此外,该行通过组织知识竞赛、演讲比赛等多样化的文体活动,将宣传思想工作与员工的日常生活紧密相连,形成了一种既具有教育意义又富有吸引力的宣传模式。

依托制度保障护航,提升文化“执行力”,促进企业文化战略落地

“没有规矩,不成方圆。”只有通过建立严格的制度体系,利用制度来约束、规范和管理人员,企业才能实现持续且健康的发展。该行一直秉承“严格管理”的原则,统一思想,加强制度建设,以企业文化作为制度执行的基石,为各个岗位和流程提供规范和文化支持,从而促进全行建立正确的经营风格,营造积极的工作氛围。

(一)完善的治理架构。在管理架构上,该行依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》及《商业银行公司治理指引》等法律法规,确立了“三会一层”的治理结构,实现了独立运作与有效制衡的治理机制,确保了治理的协调发展。

(二)健全治理的深度融合。在管理层的构建中,该行设立了党委办公室与纪委办公室,确保了党的建设在银行中

的有效实施;同时,通过将党的领导融入公司治理的各个环节,实现了党组织在重大事项决策中的前置讨论,强化了党委在经营管理中的领导作用,促进了党的领导与公司治理的有机融合。

(三)人才培养的多元化路径。在人才培养方面,该行坚持“管干干部、管管人才”的原则,建立了分层的人才培养机制,为员工提供了多元化的职业发展路径,促进了员工与农商银行的共同成长;同时,通过定期开展“廉政警示教育”“爱国主题教育”等企业文化教育活动,有效提升了员工的合规意识和职业素养。

固本强基提质增效,增强文化“组织力”,夯实基层组织建设基石

“支部建在连上”是我们党在组织建设历程中的宝贵经验,它彰显了党对基层组织建设的高度重视与独特创新。因此,该行不断强化基层党组织建设,持续提升基层工作水平。

(一)强化基层党组织建设。该行坚持将党的基层组织建设作为核心任务,通过深化党建工作与企业文化的融合,不断提升党组织的凝聚力和战斗力;通过举办各类竞赛活动,如“经营主体对接专项工作”,激发员工的积极性和创造力,推动农商银行服务的创新发展。

(二)党建引领企业发展。该行将党建工作与企业发展紧密结合,以党建为引领,优化经营结构,提升服务质量,实现农商银行业务的高质量发展。同时,该行致力于成为一家具有鲜明党建特色、优化经营结构、全面基础能力的银行,以服务实体经济为核心,满足广大客户的需求。

(三)培养员工社会责任感。该行基层党支部高度重视员工的社会责任感培养,通过常态化开展“学雷锋活动”和“我为群众办实事”等系列服务活动,强化员工的服务意识,提升基层金融服务的质量和效率,确保客户满意度,打造让人民满意的“百姓银行”。

(作者单位:山西屯留农商银行)