

◆锦上添花

# 插上腾飞的翅膀

## ——广东广州市邮政投递局趟班作业部提高信息化水平纪实

本报通讯员 邓长生 文/图

打开广东省广州市邮政投递局运行管理平台,点击“员工薪酬明细”,按照姓名查询,员工的日产量和月总量,就一目了然出现在眼前。

该局员工李和平笑着说:“自从部门用了这个运行管理平台后,我的工作轻松了很多。班组每天的排班记录、各类台账管理、员工工作产量等,只要打开平台都能看见。说实话,以前我有点恨它,现在却变成了爱。”

### 没有翅膀不能飞翔

然而,在半年前,也就是2008年8月,在广州市邮政投递局趟班作业部举办的计算机技能培训班上,却出现了这样的对话:

“都快奔五十岁的人了,还叫我学电脑,我情愿去搬邮件!”

“现在管理都向信息化迈进,想要坐稳班长这个岗位,不管你的年龄多大,都必须不断提升自己各方面的技能,我们部门的信息化管理在整个投递局算是起步最晚的,如果有谁不愿意学,我会让愿意学的人代替你,你们自己考虑好啊。”

从2007年底开始,根据市投递局的要求,趟班作业部为加快信息化管理进程,陆续在运行管理平台上增添了几个适合本部门的模块功能。为了让班组长掌握运行平台的操作流

程,部门几次召开班组长动员会议,但几个年龄偏大的班组长都有抵触情绪。因为,几十年来的传统管理模式在他们心里打上了深深的烙印。他们一时很难去接受新的管理模式。趟班作业部的信息化管理进程,也因此在这几个班组长中停滞不前。

### 有翅膀不想飞翔

为转变班组长传统的管理理念,彻底摆脱趟班作业部在投递局信息化管理中落后的局面,2008年7月,趟班作业部开始了一系列的管理改革。该部要求各班组长在一个月之内了解掌握运行管理平台的操作。为了让班组长接受信息化管理,还组织他们到投递部门了解运行平台,让他们亲身体会到信息化管理为投递部门带来的便利。

尽管如此,年龄大的班组长还是害怕这种信息化管理上的改变。面对这种情况,部门领导没有放弃,决定再次给班组长做



GPS系统调度现场。

思想工作,并于2008年8月举办了计算机操作培训班。培训班不仅班组长可以参加,而且有兴趣想学电脑的员工也可以参加。培训完后,还对所学习的内容进行考试,达到75分以上的班组长和员工都有奖励,而没有达到要求的班组长将要被掉换岗位。

“掉换岗位倒没有给我太多的压力。不过,在慢慢学习过程中,我逐步感觉到了用电脑带来的快乐。以前说到打字我就头痛,可这段时间在儿子的指点下,我学会了上网,打字速度大有提高,操作部门的管理系统也轻松很多。而且我还发现,这些操作系统确实能让我们班组的的工作效率更高。”汽车一班黄志诚班长在电脑培训不到半个月的时间里深有感触地说道。

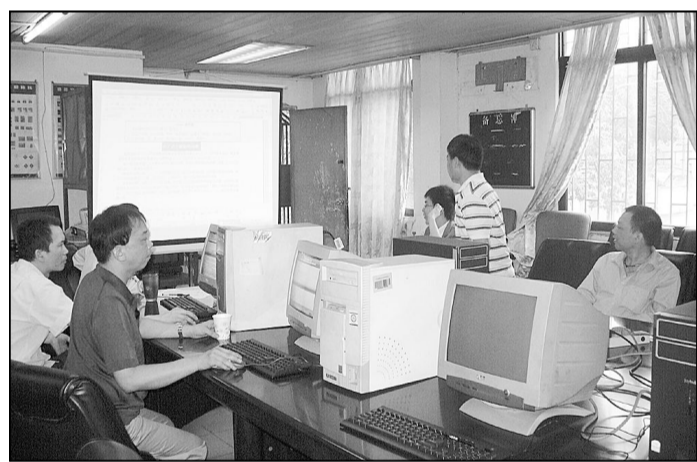
### 展开腾飞的翅膀

去年年底,投递局开发安装了电话录音系统和视频监控系统。2009年1月4日,趟班作业部在投递局运行管理平台上再次增加三项电子台账:趟班作业部班(组)工作日志、趟班作业部

班(组)日讲评记录、趟班作业部现场调度值班记录表。这些,在趟班作业部发挥出巨大的作用,生产现场各种不良习惯也慢慢消失,支局、投递站的投诉大大减少,趟班作业部的服务满意度不断提高。

为进一步巩固各班组长的计算机操作水平,提高他们的文字排版和数据处理能力,趟班作业部从2月11日起至2月27日,再次举办计算机知识培训班。“这次班组长学习计算机的热情,比上一次更加高涨!”负责计算机培训的信息员杨峥如是说。

信息化管理不仅让班组长的管理工作变得轻松,为趟班作业部的统一管理也提供了方便。现在管理者只要打开运行管理平台,就能清楚地看到各个班组的日常工作情况。党、政、工、团的各类台账电子化了,试戳电子化了,工作量录入电子化了,邮车也有GPS了……只要你能想到的日常工作,在投递局运行管理平台上都可以看见。这就是信息化管理的时代,为趟班作业部插上了信息化管理双翅。他们将会飞得更高更远。



计算机培训一角。

众所周知,现代生活高度智能化、电子化、信息化,网络已经成为人们生活、工作中不可缺少的一部分,如电子商务、电子政务、远程教育、移动通信等等。网络在各行各业中发挥着重要的作用,人们甚至离开网络就不能正常生活、工作。

网络工程师越来越“火”。那么,具备什么样的素质才能称之为一名合格的网络工程师呢?

必须有比较全面、扎实的理论基础知识。只有熟悉理论知识,才能在实践中游刃有余。我们所说的理论知识不光是计算机网络理论知识,它还包括各个学科,如数学知识、物理知识、外语知识等等。熟悉计算机硬件基础知识

们在学习中也注重了理论而忽略了对实战能力的培养。

要想成为合格的网络工程师,参加适当的培训大有必要。真实的网络环境、经验丰富的培训师,会给你带来许多意想不到的效果。在学习过程中掌握了网络的精髓,就能搭建合理、高效的网络。同时,理论与实践相结合,不仅能掌握学习领域中的内容,更重要的是锻炼从已知领域推知未知领域的一种融会贯通、举一反三的能力。否则,缺乏真实的网络环境以及动手调试的能力,不能获得足够的应变能力,在激烈的社会竞争中,就有可能被淘汰。

如果要成为一名合格的网络工程师,仅仅通过考试,拿个证是永远不够的。如果把

### ◆一家之言

# 既要知识 更要能力

张贻信

识,包括路由器、交换设备及集线器等硬件的物理结构、性能、各项参数等。进行网络系统设计时,硬件的性能指标是网络工程师要充分考虑的因素,只有这样才能设计出性能价格比最高的网络。

熟悉掌握最常用的网络操作系统如 Win2000、Win2003、Winxp、Unix 和 Linux,平时在学习和工作中也很少接触过,就要多看相关案例弥补这方面的不足,Unix 和 Linux 在安全性与稳定性方面明显优于 win 操作系统,许多企业都选用 Unix 或 Linux 作为操作系统。现在构架一个网络可能会用到多种操作系统,掌握多种

新,才可能走上更高的台阶。在技术发展日新月异的今天,只有不断学习和成长,才能适应企业的需要,巩固并扩展自己的职业空间。

掌握常见路由器与交换设备的配置方法。一名合格的网络工程师必须能够独立完成网络的配置与架构工作。如果没有相关的理论知识和实践经验就不能顺利完成上述工作。有的朋友拿了好几张证书,但在实际工作中的表现却令人失望,连最基本的 T568A、T568B 程序都搞不清,路由器基本的调试与配置命令也不知道,更不用说三层交换机的配置。可想而知,他



### ◆亮点聚焦

为了提高科学技术含量,以便更好地落实科学发展观,加快广西邮政事业的发展,广西区邮政信息科技局经常组织技术人员开展攻关活动。

图为该局技术人员正在对软件进行升级探讨。  
本报记者 王国庆 摄影报道

### ◆运维天地

# 创建 AB 角制 理顺运维关系

唐文雄

2006年,中国邮政集团公司委托普华永道公司对中国邮政储蓄银行总部的信息科技风险控制环境进行了独立的信息科技风险管理评估,评估结果指出邮政信息科技风险管理存在41个问题。其中,重要问题之一是邮政企业在人员结构方面存在的明显不足:运维人员配置不足,相互制约的角色由同一人担任。2007年7月27日,在第11次邮政金融计算机系统安全运行总结大会上,有关领导也提出:邮政应该从“体制建设、人员结构、制度建设”等方面加以完善才能规避相关安全风险。由此可见,运维技术人员的合理配置是邮政信息化安全管理中不可忽视的一项重要工作。

### 负面效应

虽然普华永道公司只是指出邮政储蓄银行总部在人员结构方面存在“运维人员配置不足,相互制约的角色由同一人担任”的问题,但实际上各省(区、市)邮政信息技术部门基本上都存在此现象,特别是各省(区、市)邮政的大多数地市级信息技术部门(特别是欠发达地区)运维技术力量不足,关键运维技术岗位未设AB角,制约了运维服务质量,并带来了以下问题:

运维技术力量不足,制约了运维服务质量;运维技术培训不够,影响运维水平提高;运维技术岗位设置不合理,存在安全隐患;运维技术人员存在“单点故障”,运维工作难于顺利

开展;运维技术人员工作积极性不高,缺乏创造性。

### 科学内涵

运维 AB 角制是指每一项运维工作由两人以上承担,分为 A 角和 B 角。A 角本职为运维工作岗位的主角,职责是做好本职运维工作,并对所做的运维工作承担主要责任。B 角为 A 角的配角,B 角协助或配合 A 角做好相关工作,并对所做的运维工作承担相应责任。当 A 角因外出开会、公差、公休、病假、事假等原因不在岗位时,其运维工作任务由 B 角补位承担。同样,B 角不在位时由 A 角承担相应运维工作。AB 角相互替补,形成整体合力,保证运维工作的连续性和日常运维工作的正常运转。在日常运维工作中推行 AB 角制,每人担任若干 A 角或 B 角,做到一人多角、一岗多人,定期对运维技术人员实行轮岗制度,使大家工作重点突出,运维技术掌握多样全面,有利于保证日常运维工作的顺利开展,同时也提高了运维技术人员的整体水平。

### 实施效果

邮政信息化程度高,系统种类繁多、复杂,运维工作难度大、专业性强、分类细、协调程度高、技术更新快,运维 AB 角制的建立,能统一思想、明确分工、灵活调配人力资源,不断提高运维工作质量,促进运维管

理工作步入良性循环。

1.分工明确,职责清晰,确保邮政运维工作的规范化和高效率

运维 AB 角制做到定人、定岗、定流程,分工明确,职责清晰,充分克服了运维人员“单点故障”所带来的风险,实现了人力资源的互为备份,确保运维工作不因某岗位人员的缺位、空缺,而导致该办、急办的运维工作延误,也避免了因运维工作责任不清、人员不到位而出现推诿扯皮的现象,促进了邮政运维工作的规范化和高效率。

2.实现相互替补,团结协作精神不断增强

运维 AB 角制的建立,使运维技术人员在日常工作中能注意相互替补、优势互补,形成整体合力,增强团结协作精神,运维技术人员间的关系也因 AB 角的转换而得到巩固和加强。

3.合理配置和调配运维技术队伍,实现以人为本的和谐工作氛围

运维 AB 角制的建立,使运维技术人员能够得到合理配置和调配,运维技术人员的正常公休、公差、病假休息和加班加点后的补休等都能得到保证,为运维技术人员创造了良好、宽松、愉快、和谐的工作氛围,不仅能有效解决运维工作因过度依赖个人而使运维技术人员中出现“唯我不行”的傲慢现象,也避免了因个人承担过多运维工作出现过度疲惫而产生畏难、不求进取的消极工作态度和

不满情绪,能充分调动运维技术人员的工作积极性和创造性,使他们能够充分施展才能,做到人尽其才、才尽其用。

4.促进运维技术人员转变工作作风

由于运维 AB 角制建立了合理的考核和竞争机制,能更好地促进运维技术人员转变工作作风,不断增强工作责任心,树立爱岗敬业精神,努力提高自身技术水平,在技术上形成你追我赶、不断追求进步的良好局面。

5.创造运维技术人员良好的锻炼及成长环境

运维 AB 角制的实施,有助于建立内部轮岗和换岗机制,加强了运维技术人员间的技术交流,给运维技术人员创造了锻炼及成长环境,增强了运维技术人员的集体意识,配合意识和相互安全监督意识。同时由于实施了合理兼职,也有助于解决运维工作量较大、运维技术人员局部不足、运维与工程建设难以同时兼顾的现象。

6.理顺运维体系,有力支撑邮政业务的发展

运维 AB 角制的实施,理顺了运维体系,运维工作的计划性和时效性能够得到保证,能不断推进运维工作的科学化、制度化、规范化,持续推动运维工作由“应急型”向“预防型”转变,稳步推进邮政信息化运维步入良性循环,为邮政业务可持续发展提供强有力的技术支撑。

### 建设思路

针对运维技术人员的高流动性和运维工作的高责任心、高风险性的特点,对邮政企业运维技术人员尤其是高级运维技术人员引入运维 AB 角制,通过正确的目标引导、科学的流程管理,完善的机制激励、科学的机制管理,能不断激发运维技术人员持续学习的潜力、积极性和凝聚力,实现人尽其才、才尽其用,从而切实提高运维工作效率,有效规避运维风险。其具体思路是:

加强对运维 AB 角制合理性、重要性学习和认识;明确运维岗位设置和分工,合理设置 AB 角;合理组织运维技术小组,充分发挥运维技术队伍的潜能;建立交接制度和运维资源共享制,促进运维工作的规范化和标准化;建立健全培训教育和锻炼机制,切实提高运维水平;建立健全内部轮岗和换岗机制,加强运维技术工作交流;建立健全绩效考核激励机制,确保运维工作顺利开展。

随着邮政信息化的快速发展,特别是邮政储蓄银行的独立运营,邮政信息系统安全保障和运维安全风险显得越来越重要,运维工作的矛盾也越来越尖锐。运维 AB 角制的实施,将理顺运维体系,运维中存在的诸多问题也会迎刃而解,能不断推进运维工作的科学化、制度化和规范化,为邮政业务可持续发展提供强有力的技术支撑。

### 《科技》专版

## 栏目设置及稿件要求

本报《科技》专版每月一期。主要报道邮政信息化建设的新成就,探讨信息化建设中的新情况和新闻问题,反映网络运行战线的新风貌。主要栏目:

1.《发展动态》。用简讯的形式报道信息化建设的新闻。文字要求:500字。

2.《锦上添花》。用通讯、特写、深度报道的形式反映信息、科技建设发展的新成就。文字要求:2000字左右,配图片1~2幅。

3.《一家之言》。用言论、理论文章的形式,就信息、网络建设、发展和解决相关问题展开探讨。文字要求:1000~2000字。

4.《亮点聚焦》。用新闻图片的形式报道邮政信息化工作中的新闻。图片要求拍出人物的音容笑貌,文字说明言简意赅。

5.《科技新星》。以人物报道为主,反映信息化建设一线员工刻苦攻关的精神,收获科技成果的甘甜,折射信息技术人员平凡中的伟大。文字要求:1500字,配图片1幅。

6.《运维天地》。就邮政信息网络的运行、维护展开纵横向探讨。既可是纪实文章,也可是科技理论文章。文字要求:1000~2000字。

欢迎广大记者、通讯员朋友看准版面栏目需求,有计划有目的写稿,多与编辑交流写作意图,提高见报率。并请每次在稿件后面附上详细联络信息,包括邮编、工作单位或住址、电话号码、身份证号码。

本版编辑