

淮安邮政：软环境背后的硬功夫

□柏滨丰 刘春平

江苏省淮安市邮政分公司日前连续第3年当选淮安市“软环境和效能建设优胜单位”。无论是加强能力建设,提升服务质量,还是投身公益活动,淮安市分公司当下打造的软环境,靠的是日积月累的硬功夫。

严训厉行 内外标准化

观察停在淮安市分公司投递业务局门口的每一辆投递专用电瓶车会发现,所有车辆的配置高度统一,细微至水车架。该局局长李华荣解释说,水杯架本是一名投递员自行安装,便于携带和饮用,他们发现后决定集体采购、安装,“有利于对外形象的标准化,员工也觉得贴心”。

诸如此类的配置还包括:可反复使用、更环保的布质捆扎绳,更便于分报的新式手套;PDA的护套、贴膜;每人每月领取的用于途中清洁邮筒的毛巾和瓶装水;定置定位摆放的冰箱、茶水桶、小药箱……

从电瓶车到整个投递局,“整齐划一”不再只限于统一生产用具,统一号牌、统一头盔和统一着装。

本着“纪律严明,服务一流”的目标,投递局还请来市武警队的5

名教官,组织投递员们军训半个月:站队、行进、姿态……练的就是精气神!

服务上,对外公布查询和投诉电话,综合部统一把关;专人接收后分发至各投递部,投递部处理完再反馈。每月召开质量分析会,集中处理内部问题。

即使是平信,也统一配发淡绿色的领取信件友情提醒单:“尊敬的客户您好,由于您未安装邮箱,现将您的信件放至小区传达室,请您速去领取。感谢您的理解与支持。”

从投递业务局到淮安市分公司本部,管理和作业的标准化日益精进。“我在部队待过,整齐划一才好看。”营业部副局长李海梅说。

淮安市分公司拍摄,下发了窗口规范服务宣教片,从客户进门、办业务直至离开,从动作到话术,都明确了“套路”,还开展了“创岗位先锋、创满意窗口、创服务品牌 全市邮政规范化服务大赛”“投递员军训和会操表演”等一系列活动。

历经9年、3个阶段的“员工素质提升工程”,淮安市分公司从基础学历、业务技能、综合素质等3个层次加强对员工的培养。至目前,大专以上学历员工占比已由最初不到

40%增至80%,投递岗位大专以上学历的员工占比超过60%,两项指标均居全省邮政前列。

至于效果,客户们都看在眼里、记在心里。一名家住和平路的市民搬走后,“舍近求远”仍习惯到和平路邮政支局存取款,因为“这里好,我就是喜欢到这里”。

拆墙扩容 告别老破小

营业面积小曾是淮安市分公司金融网点普遍存在的问题:每逢养老金发放日或节假日,大厅内拥挤不堪,队伍排到门外,客户自带小板凳……如果天气再添乱,牢骚此起彼伏。

根据收入规模、客户群体等要求,金融网点改造标准被分为旗舰店、精品店和标准店三个级别。其中,最低级别的标准店需要达到150平方米。然而,淮安市分公司改造首批47个金融网点时,一度无措:门前及门前没有多余空间,无法拓展;通过电信门置换实现拓展的,只有几家;扩大场地投入又太大。

“大多数支局后面都有一块空地,如果将营业厅后墙拆除,把空地利用上,可增加不少面积。”淮安市分公司总经理刘一青几经观察,比对后

采取逆向思维,“网点改造不能等,要超前谋划,花小钱,办大事。”至目前,淮安市分公司已投入近7000万元,改造标准化网点130多个,新增服务面积13000多平方米。

除了改造外,还有派驻:随着城市的拓展,一些网点的辐射范围被拉大,比如淮安市政府新城区办公点距最近的邮局十几公里,淮安工业园区距最近的邮局7公里……对此,淮安市分公司专门设立服务点,为政府部门和企业提供周到服务。

播撒爱心 引领好风气

投递业务局会议室内,四面墙均挂满“学雷锋好榜样,是群众贴心人”之类的锦旗,层层叠叠40多面。这些是客户们的答谢。

“雷锋路”投递员许玉敏悉心照顾孤寡老人,聊天解闷、洗衣做饭、生病陪护……老人动情地说:“我有儿女,邮局给我送来个女儿。”孙红兵捡到一个包,内有3.5万元现金,几经周折总算找到了失主……

创建3年多来,淮安市分公司的“雷锋路”上涌现出越来越多的“三员”:“义务劳动员”,帮关爱对象做家务、干农活,解决后顾之忧;“便民服务员”,帮关爱对象捎带生产

生活用品、代缴水电费;“心理疏通员”,探望陪伴孤寡、留守老人,送去情感慰藉。

淮安市分公司还坚持“创建走出去”,安排投递业务局副局长孙建青作为党建志愿者,进市区新村社区开展党建结对帮扶工作。“这也是强调党组织在创建中的核心作用,是创建的再提升。”孙建青这样理解他的“志愿者”身份。

借助档案、走访、评比……支部统抓、党员带头、员工参与的创建模范团队新体系逐步成形。其中,由党员投递员组成的党建服务组,先后发放5000多册新时期淮安精神单册,结对困难党员做好关爱帮扶工作。

“都是一些小事,但涉及民生的方方面面,做得实实在在。”淮安市分公司党群部主任黄芳说,“对内是素质的提升,对外是形象的提升。”

这些“小事”陆续被当地新闻媒体记者熟知并报道,淮安市电视台记者常晓璐说:“我接触过一些‘雷锋路’上的基层投递员,他们与老百姓的日常生活有着很多感人的交集,给了我很多启示。我们社会每一个行业的从业者,都应该像他们一样,用心用情去做事。”

青海邮政

首笔“掌柜贷”开发落地

本报讯(记者 申建伟)4月28日,青海省海南藏族自治州共和县恰卜恰镇东香卡村和金安社区邮政电商服务点“邮掌柜”刘锦国和东主尼玛,通过“邮掌柜”系统共同申请“掌柜贷”3万元。这是青海省邮政分公司通过“邮掌柜”系统由客户自助支用而开发的首笔个人贷款业务。

为了发展好“掌柜贷”业务,青海省分公司组织开发建设三级服务

站点叠加系统,对海南州65个站点“邮掌柜”进行业务培训,指派专人负责“掌柜贷”业务日常管理,同时通过市场调查了解市场和客户情况,与有实力和有意向的客户重点沟通,为农村电商发展打下坚实基础。后期,青海省分公司将加大对站点掌柜“掌柜贷”业务操作能力的培训力度,继续做好“掌柜贷”业务宣传和客户开发工作,以此推动青海邮政农村电商业务又好又快发展。

皇城驿站开讲语言文化

明信片互动连接爱书爱信人

本报讯4月底,在北京皇城驿站主题邮局内,一声声京腔京韵的叫卖声拉开了“北京语言文化主题驿站”揭牌仪式暨“北京市民语言文化大讲堂”启动仪式的序幕。

活动中,首都师范大学教授杨学军作了题为《留存记忆——老北京地名文化寻踪》的讲座,这是“北京市民语言文化大讲堂”的第一讲,今后还将围绕北京语言文化主题陆续开展讲座活动,并为社会公众提供语言文化读本的阅读场所、语言文化成果的展示窗口和开展语言文

化活动的交流平台,激发全民阅读的热情。

“北京语言文化主题驿站”当日还启动了“书写时空”明信片互动活动,用户购买指定明信片,书写并投入主题驿站设置的代表一年全部日期的365个信格中的任意一个,即可等待同样关注这一日期的“笔友”或“书友”取走明信片并寄回信,明信片由此成为一条穿越时间和空间的纽带,将爱书人与爱信人连接起来,进而弘扬和传播书信和语言文化。 □杨帆

做一天的你

新闻特写

□本报通讯员 郑奕 记者 蔡茜

网购早已成为大家生活中的一部分,那一个包裹是怎么从网店到客户手里的呢?近日,广东省珠海电视台专题节目《做一天的你》摄制组走进珠海市邮政分公司投递局香洲区府投递部,记者刘恩成穿上邮政标志服,体验了投递员一天的工作。

7点多,刘恩成到达投递部,和其他投递员一起开始为一天的工作作准备。8点,邮车来了,投递部主管和大家一起紧张有序地卸包裹。卸完后,投递员又按照投递段道整理。刘恩成跟班的投递员甘国生正蹲在一堆邮件中忙碌着。甘国生在投递岗工作了十多年,是位拥有丰富经验的“老师傅”。他根据投递单上的地址,按距离远近对面单进行编号,再把编好号的面单扫码录入系统。因为汽车段道,考虑到交通的不确定因素和折返投递部所需时间,甘国生当天一共带了100多个包裹。

10点,邮车驶出投递部不久,甘国生快速下车买了两个包子作为早餐。因为家离投递部比较远,甘国生的早餐都是在投递路上解决的,而为了投递更多的包裹,他的中餐和晚餐也是这样解决的。

刘恩成在甘国生的带领下送出了第一件包裹。刚开始他有些“小

害羞”,不好意思和客户交流,为了使他尽快进入角色,第二件包裹甘国生让他单独去送,接下来的第三件、第四件……刘恩成的表现越来越好,他还兴致勃勃地跟着甘国生进社区,学习使用智能包裹柜进行投递。当邮车开过一段颠簸狭窄的泥路,甘国生说:“接下来的投递会比较辛苦,我们要进老旧小区投递了。”刘恩成最初不以为然,可等其他气喘吁吁爬到7楼之后,却见甘国生依然面不改色,根本没有停下来意思,客户签收之后,又立马小跑着下楼继续投递,刘恩成不禁感叹:“原来送快递是个体力活。”

直到14点,两人在快餐店解决了午餐,一上午的时间他们送出了40多个包裹。午餐过后,两人又开始了投递,包裹一个减少,车厢空间一点点变大。19点,经过了一天的奔波,两人都已是灰头土脸,汗水浸湿了衣服。刘恩成也由开始说不怕苦不怕累而转为敬佩,在他看来,用“辛苦”二字已不足以形容投递员的工作,每天重复着同样的工作,十几年如一日,贵在坚持。“甘师傅工作时一直没有停下来,没有一句怨言,只是默默地打电话,把包裹送到客户指定的地点,光这点就已经打动我了。”刘恩成说。

投递结束后,甘国生还要回到投递部整理当天的投递面单。看着甘国生的背影慢慢融入夜色,刘恩成情不自禁喊了一声:“甘师傅,再见!”甘国生回过头,满足地笑了笑。



黑龙江邮政博物馆变身“第二课堂”

“五一”节前,黑龙江省哈尔滨市雷峰小学二年级250余名师生来到黑龙江邮政博物馆参观,这是今年以来该博物馆接待的最大规模参观团体。师生们被黑

龙江邮政博物馆考究、丰富的馆藏所震撼,该校副校长魏丹希望黑龙江邮政博物馆能成为学校的“第二课堂”。

□本报记者 郑添木 摄影报道

后峰会时代游杭州 持杭邮旅游联票享优惠

本报讯“听说今年‘五一’假期杭州《最忆是杭州》再次演出,我特地赶来看一看,没想到用了联票可以抵50元,太意外了!”5月1日,从江苏南京来浙江杭州游玩的陆女士一家对购买的“杭州旅游护照·G20线路优惠联票”十分满意。

“杭州旅游护照·G20线路优惠联票”由杭州市旅游委员会、杭州市邮政分公司、阿里巴巴口碑网联合推出。西湖的秀丽、运河的古韵、西溪的野趣、丝绸的华美、龙井的茶香,这些集聚了杭州特色的文化符号被印在了一套套精美的联票上,成了后峰

会时代杭州旅游的新名片。旅游联票纸质版由杭州市分公司策划设计和印刷,采用图册式设计,封面标注唯一编码,册内每个指定商户都有专页介绍,涵盖去年G20峰会期间与会嘉宾体验的极具杭州特色的20个体验点,如杭州国际博览中心、杭州西溪国家湿地公园、中国丝绸博物馆、中国杭帮菜博物馆等。整套联票还附有一枚杭州市分公司制作的美丽杭州邮资明信片,供游客寄递。自5月1日至12月31日,用户持旅游联票纸质版消费时,便可按照各指定商户提供的折扣享受相应优惠,其

间还推出“有奖集戳”活动,指定商户将会在联票附明信片背面加盖相应纪念戳,用户集齐7个不同纪念戳后,拍照并上传至“杭州旅游护照”生活号就能参加抽奖。

据悉,旅游联票纸质版共计发行10万册,自4月25日9时起通过全国邮政百余个网点和邮政微商城发售,覆盖北京、上海、广州、深圳等一线城市及浙江省内各地区;杭州市旅游咨询网点和部分邮政网点进行限时限量免费派发,将后峰会时代的杭州新旅游景点向全国游客进行广泛宣传。 □韩颖 祝顺良

湖南邮政四大爱心活动关爱留守儿童

本报讯(记者 曾立军)4月21日,由湖南省民政厅、省扶贫办、省关工委指导,湖南省邮政分公司联合湖南相关保险公司主办,湖南省慈善总会、省扶贫基金会协办的“陪你一起成长”关爱留守儿童公益活动启动。活动将通过开展“爱心午餐”“天使书屋”“快乐

跑鞋”“逐梦球场”等4大主题爱心活动,帮助留守儿童健康快乐成长。

其中,“爱心午餐”计划向200名贫困学子捐赠一学年爱心午餐,用于改善偏远乡村留守儿童的营养状况;“天使书屋”是呼吁全社会关注留守儿童的精神健康、心灵成

阿里邮政航空邮件实现逐日班运输

本报讯4月25日起,西藏自治区阿里地区的邮政出口航空邮件运输频次由原来的周四班调整为逐日班。

近几年,随着民营快递公司入驻阿里,阿里地区邮政分公司包裹快递业务面临的市场竞争日趋激烈。

为进一步缩短阿里地区省际出口标准快递邮件的运输时限,提升客户用邮体验和满意度,阿里地区分公司多次安排人员前往国航阿里航站与相关负责人进行接洽。经多次协商,双方在阿里地区出口航空邮件运输频次由原来的周四班调整为逐日班,增加邮件运输量等方面达成一致。此举既缩短了阿里邮政出口航空邮件的运输时限,又增加了航空公司货物运输量,实现了双方的优势互补和互利共赢,同时为进一步提升阿里邮政市场竞争力和EMS品牌的知名度奠定了坚实基础。 □克生

新闻快递

云南邮税

签订促民生合作协议

本报讯(记者 甘静)4月下旬,云南省邮政分公司和省国家税务局、地方税务局签订三方合作框架协议,开展“税邮促民生”战略合作。

本着“政企联动、优势互补、合作共赢”的原则,依托邮政便民服务体系 and 物流体系,三方将在代开增值税普通发票、代征税款、发票寄递、媒体宣传、电子商务等综合性服务方面开展广泛而深入的合作。通过充分整合三方资源,进一步拓展便民办税渠道,共同打造省、市、县三级联动和覆盖城乡的涉税便民服务体系,实现税收服务管理能力延伸最大化,税收服务质量和效率最优化,为云南税收现代化建设夯实社会共治基础。

陕西省分公司

当选省电商协会副会长

本报讯(记者 张潇)4月25日召开的陕西省电子商务行业协会二届二次代表大会上,经过所有会员单位、理事选举投票,陕西省邮政分公司顺利当选常务副会长单位。

陕西省电子商务行业协会是经陕西省商务厅同意、陕西省民政厅正式批复筹备成立的行业组织,旨在宣传贯彻党和国家的相关方针、政策、法规、条例,协助政府部门制定并推动有关陕西省电子商务发展的规划、政策及法规,做好行业自律,推动陕西省商务流通行业信息化建设和电子商务的健康发展,目前已有西安交通大学、西安电子科技大学、西北工业大学等24家会员单位。

重庆市分公司

典藏专辑庆直辖20周年

本报讯4月23日,在由重庆市委宣传部、市文化委和渝中区委、区政府主办的“建设书香重庆 共享美好生活”活动上,重庆市邮政分公司与人民日报社重庆分社共同举办了“重庆直辖20周年《人民日报》典藏专辑”首发仪式。至5月3日,典藏专辑累计销售2222套。

据悉,自重庆1997年成立直辖市以来,《人民日报》有400余次关于重庆的报道。该专辑从中选取了5份极具代表性和影响力的头版版面,报经人民日报社审批同意后,进行限量编号原版复制,并搭配重庆直辖20周年邮折,这在全国尚属首创。该专辑在解放碑、沙坪坝、江北、巴南、綦江等活动现场累计销售320多套。 □王沛儒

平罗县分公司

农村电商发展获政府肯定

本报讯在日前召开的宁夏邮政推进县域邮政农村电商建设现场会上,宁夏回族自治区石嘴山市副市长杨志国肯定了平罗县邮政分公司在当地农村电商发展中所发挥的作用。

杨志国指出,平罗县分公司与平罗县政府积极开展合作,加快推进平罗县农村电商服务体系建设,为促进农产品流通、助力精准扶贫等发挥了积极作用,解决了平罗县农村“最后一公里”和“最初一公里”问题。他表示,要聚全市之力、汇各方之智,支持邮政企业与政府一道推动农村电商的快速发展。至目前,平罗县分公司已建成邮乐购站点50家,站点活跃度达到80%以上,站点会员数达285人,线上线下特色农产品销售额达400余万元。 □陈党福

洛阳市分公司

携手职院共育电商人才

本报讯4月25日,河南省洛阳市邮政分公司与洛阳科技职业学院跨境电商人才孵化基地揭牌。

洛阳市分公司积极践行“一体两翼”经营发展战略,主动服务发展大局,全面优化作业流程,持续创新揽收、网运、投递、客服等环节,提升了客户体验满意度,已成为地方跨境电商物流首选。洛阳科技职业学院作为速卖通洛阳唯一合作院校,已成为地方电商人才的重要培养和输送基地。邮校双方在人才孵化、技术支持、信息服务等方面达成合作意向,双方约定,近期将以举办跨境电商分享交流会、搭建校企跨境电商人才孵化平台等方式,开展跨境直客培育工作。 □刘静

济宁市分公司

孟子邮局打造儒孟新名片

本报讯(通讯员 宋德彦 记者 崔鹤森)4月27日,正值2017孟子故里(邹城)母亲文化节期间,由山东省济宁市邮政分公司运营的孟子邮局在邹城市博物馆成立。

孟子邮局将在邮政普遍服务的基础上,以孟子文化和邹鲁文化为主题,以传播儒孟文化、宣传特色旅游为主旨,将邮政产品服务与邹城文化相结合,通过挖掘儒孟文化资源,发挥邮政传媒资源优势,积极融入现代信息技术,打造一个集邮政业务、图书品鉴、休闲娱乐、购物以及线上活动于一体的全新综合服务平台,成为一个集书、艺、茶、食于一体的文化栖息地。济宁市分公司将把孟子邮局打造成为儒孟文化新名片,推进中华优秀传统文化的继承与弘扬。