

普遍服务质量达标在行动

将邮政之“根”深植中原沃土

——河南省分公司普遍服务提质达标工作回眸

□郭艳 李强

“不论是营业员还是投递员，都克服种种困难、坚守工作岗位，用实际行动守初心、履使命。”“省委第九轮巡视投送工作‘零误差’‘零失误’，充分展现了河南邮政严谨细致的良好作风。”2020年底，河南省邮政分公司连续收到了省政协办公厅、省委巡视工作领导小组办公室的表扬信，对河南邮政的普遍服务和特殊服务工作给予了高度称赞。信笺虽小，却意味深长，充分折射出河南邮政近年来持之以恒，通过加大能力投入力度、完善制度建设、夯实基础管理、拓展服务内涵等有力举措，切实提升邮政普遍服务工作水平。

近年来，河南邮政乡镇网点覆盖率、建制村直接通邮率、县城及以上党政机关《人民日报》当日见报率均持续保持100%，乡镇党政机关《人民日报》当日见报率达97%。截至去年11月底，河南邮政普遍服务全程时限12项指标全面达标，其中2项居全国邮政第一，4项进入前五位。在全国邮政普遍服务用户满意度测评中，河南邮政连续3年稳步提高，得分排名从2017年第14位跃升至2019年第3位，机要通信保持了连续15年质量全红。

夯实垒高能力“筑基石”

“原来我们营业所只有15平方米，摆了柜台后，只能并排容纳2名用户，乡亲们办个业务都不方便。”三门峡市区高庙邮政所营业员宁红娟回忆起两年前网点的情况记忆犹新。高庙所原址位于高庙街派出所门口，基础条件较差，去年4月搬到了高庙乡大安街砥柱社区两层楼的新家。“现在网点营业面积达140平方米，来办理邮政业务的老百姓越来越多了，服务效能提高了不少。”坐在宽敞明亮的营业所里，宁红娟自豪之情溢于言表。

河南省分公司将普遍服务和特殊服务的能力投入作为重中之重优先保障。2020年投资1150万元建设邓州仓配中心，购置汽车39辆，用于提升服务能力；完成机要通信生产场所改造118处，机要通信生产条件大大改善。目前，河南邮政普遍服务网点数量为2625个，实现了乡镇全覆盖，所有网点均为电子化支局网点，并全部开通普遍服务四项业务。截至去年9月底，61个代办网点全部转为自办。

为延伸服务触角，河南省分公司充分依托便民服务站等社会网点资源，积极打造10分钟便捷、高效的邮政自提（代投）服务网络，累计建设自提（代投）网点7.5万个，在提升邮件投递服务水平、便民惠民方面发挥了积极作用。同时，河南省分公司累计建成包括大美姚庄主题邮局、少林主题邮局在内的各类主题邮局39个。在此基础上，河南省分公司不断拓展普遍服务的内涵，通过在普遍服务网点叠加代理金融、信贷收单、积分兑换、

包裹代投、代收代征、生活缴费和电商销售等多样化综合服务，提升服务效能和水平，不断满足人民群众对邮政服务的更多期待。

织密织严制度“保障网”

近年来，河南省分公司围绕“两提升、四强化、七确保”的目标，持续推进普遍服务管理、考核、改进等一系列制度建设，有效提升了普遍服务的管控水平。

河南省分公司围绕普遍服务质量管控体系目标，建立了横向覆盖各业务条线，纵向覆盖各地市、各生产班组的制度体系，层层压实服务质量和普遍服务管理责任。该分公司修订完善《邮政用户投诉管理办法》《邮政

环管理机制，通过扎实开展投递服务质量提升、普服达标集中整治回头看、乡镇邮政局所检查等各类专项治理活动，将发现的问题建立台账，强化督导跟踪，实行销号整改，同时通过系统监控、远程监控及现场检查验收等方式追踪跟进，确保落到实处。

守好为民服务“一颗心”

2020年12月中旬，当很多市民还沉浸在第一场初雪的喜悦中时，远在卫辉市狮豹头乡邮政所的投递员闫见海毅然踏着铺满雪花的山区邮路，步行散居在深山的各个角落的1.3万名村民及时送去了报刊邮件。“投递工作是个良心活、责任活！一封信，一个包裹，装的都是乡亲们的期盼！”

支162人的讲师队伍，深入一线对从业人员进行现场业务培训；累计组织培训340多场，参训人数约1.5万名，培训率、考试通关率均为100%；12个集体、20余名一线员工在全省邮政投递员、邮件分拣员职业技能竞赛脱颖而出，成为优秀团队和技能标兵。通过宗旨教育和技能提升活动，河南邮政员工将“为民服务”“一封信一颗心”的服务理念内化于心、外化于行，成为一种自觉行动，融入日常工作的点点滴滴中。

2020年，一场抗击疫情的“战役”更检验了河南邮政普遍服务队伍的执行力、战斗力。数千余名揽投员、营业员、转运员坚守岗位、“逆行”而上，舍小家、为大家，将群众急需的防疫



在新建的大美姚庄主题邮局，邮政员工为用户购买的《美丽姚庄》明信片加盖主题邮戳和风景戳。

□赵星光 摄

服务质量用户满意度考评办法》《通信服务质量考核办法》《生产机构服务质量考核评价办法》等，既明晰、强调了各级生产经营及管理部门的职责，也深入推进了有法可依、有章可循。

结合企业实际，河南省分公司建立了具有自身特色的指标管控体系，包含了普服特服补贴与服务质量挂钩、营分运投和售后服务等方面在内的32项重点考核指标。同时，充分应用新一代寄递平台、营业和普遍服务管理系统等信息化工具，加强普遍服务和服务质量指标监控分析，倒逼各级邮政企业主动强化服务对标对表，持续推进提质达标工作。

河南省分公司坚持问题导向，紧盯普遍服务制度执行中存在的问题和短板不放手，推动建立了督导改进闭

环管理机制，投递员不仅是一个职业，更是一种使命、一份责任。

在河南邮政，像闫见海一样坚守在普遍服务一线默默奉献的员工还有很多：20余年如一日奔忙在邮路上的“商丘好人”、民权县邮政分公司揽投员王忠花，为了复活“死信”苦寻多日、终让失散38年的战友再聚首的驻马店市邮政分公司揽投员钱立……他们的光芒，照亮了一条条邮路，为百姓送去了温暖和幸福。

近年来，河南省分公司持续强化“人民邮政为人民”的宗旨教育和服务意识，开展“一封信一颗心”主题活动，并专门组织骨干力量，有针对性地开发《进口邮件GIS运营平台现金操作法》《营业网点服务礼仪规范》等17个精品课程，集中培养了一

物资和生活用品送到千家万户。商丘市邮政分公司揽投员乔金涛深夜为因疫情无法归家的用户的母亲寄去了急需的救命药；郑州市邮政分公司揽投员马娟放弃休息时间，为隔离小区用户送去药品、食品；郑州邮区中心局武汉邮路班组突击队的金立东、张昌立、王照然、朱金宏等14名员工，3个多月往返武汉疫区619趟，行程近60万公里，运输邮件总量达20余万件。

抗疫期间，河南省分公司累计开行发往湖北的邮运车次1511趟次，免费运送防疫物资14.43万箱（件），处理各类包快邮件4.3亿袋/件，投递党报党刊1.5亿份、邮件1.77亿件，用实际行动践行了“人民邮政为人民”的初心使命。

用方向盘坚守承诺

□陈巍

2001年，30岁的赵晋东从部队转业后进入太原邮区中心局，投身干线邮运驾驶员工作，一干就是20年。沿路山石见证了他驾车行驶途中的点点滴滴；身边同事见证了他安全行驶160余万公里的工作业绩。

邮运驾驶员工作看似平凡，却一点也不简单。“刚上班时，对邮路、网点位置都不熟悉，那时没有手机，更别说导航了。每次出发前，我便提前请教前辈，手绘地图、标注行驶中的关键点，避免走弯路。”赵晋东说。

20年前，省内邮路多为国道和乡道，路况复杂。夜间行驶，突发事件时有发生；遇到雨雪天气或交通管制，要绕路行驶；遇上堵车，要面对饥饿和长时间的等待。赵晋东每次出车都时刻紧绷安全弦，“以车为家”成了他的工作常态。驾驶室没有空调，夏不隔热、冬不保温，但他都坚守在驾驶室内，确保邮件安全。

一次，赵晋东驾驶的邮车行驶到

宁武县境内一段山路，气温骤降，本就狭窄的路面又被积雪和暗冰覆盖。一面靠山，一面是看不到底的陡坡，路经此处的车辆都停了下来，生怕打滑翻车。赵晋东下车仔细观察了地势和路况，一番目测之后，一脚踏上邮车，集中精力、紧握方向盘，换挡点刹，平缓踩油门，最终顺利开出了结冰路段。随后，赵晋东主动帮助其他社会车辆顺利渡过了险境。

2014年以来，太原邮区中心局不断强化邮运能力建设，扩展延长省际邮路，邮车也不断更新换代。赵晋东迎来了新挑战，承担起省际邮件的运输任务，驾驶车辆从小型厢式邮车换成了车长12.5米、载重20吨的大甩挂车。为尽快熟悉各类车辆性能，赵晋东利用休班时间，查看图纸、比对部件，用“绣花功夫”反复钻研技术，创新总结出一套驾驶技艺，在全体驾驶员中推广使用。几年间，他先后荣获集团公司“五星闪耀”网运先进个人、省邮政分公司“先进工作者”、太原邮区中心局“特级驾驶员”等荣誉称号。

2019年10月，赵晋东代表太原邮区中心局参加了全省机要通信职业技能比赛。“既然接受了任务，就要全力以赴，不辜负单位对我的信任。”赵晋东说。比赛前正值国庆节，赵晋东放弃轮休，每日早早来到场地，一练就是一整天。反复练习后，他可以一次性使用千斤顶升起轮胎，离地面距离可精准到5毫米；装轮胎时一气呵成，螺帽不掉、套筒不脱手；倒车、侧方位停车入库连贯准确。最终，赵晋东取得了更换备胎及倒车、侧方位停车三项比赛第二名的优异成绩。

2020年初，新冠肺炎疫情暴发后，山西邮政立即开通绿色通道，保障捐赠防疫物资及时运输。“放心去吧，但要注意安全、做好防护，我们在家等你回来！”回忆起家人的嘱托，赵晋东说：“我是一名共产党员，关键时刻更应冲锋在前。”他毅然写下了“请战书”，主动请缨前往武汉。由赵晋东担任队长的首批驰援武汉小分队，分别驾驶两辆邮车，带着1000台空气净化器、260箱医护用品等物资，

从太原出发奔赴武汉。经过17个小时日夜兼程，他们顺利地把抗疫物资送到了武汉红十字会指定地点。顾不得休息的赵晋东等人又与当地工作人员一起装卸物资、交接清点。

无论是清晨5点的早班、通宵行驶的晚班，还是“双11”旺季生产期间随时的加班，面对工作调度安排，赵晋东从无怨言，始终坚守岗位、尽职尽责。截至去年11月底，赵晋东累计安全行车160余万公里，从未发生一起安全事故、丢失一包邮件。

从省内邮路到省际邮路，从5吨中型车到20吨大型车，从运输书报刊教材、录取通知书到电商包裹和防疫物资，每一份邮件背后承载着百姓对邮政的信任、对美好生活的期盼，赵晋东的初心始终没有改变。“邮件运输量越来越多，感到自己的责任也越来越大。我所获得的每一项荣誉，都离不开企业对我的培养。今后我会更加严格要求自己，用实际行动践行一名共产党员对党、对人民、对邮政事业的庄严承诺。”赵晋东说。

法规大讲堂

□张毅

2020年，国家和地方出台多项邮政普遍服务保障新制度，丰富发展了《中华人民共和国邮政法》关于保障邮政普遍服务的制度安排。各地邮政企业应当立足新发展阶段，在认真学习、准确理解的基础上，通过充分运用有关法规政策，促进邮政普遍服务在新发展格局中发挥更大的作用。

邮政基础设施。党的十九届五中全会指出：“构建系统完备、高效实用、智能绿色、安全可靠的现代化基础设施体系。”为适应数字经济的发展，满足人民群众多样化的用邮需求，国家大力推动邮政基础设施建设，尤其是加快智能末端服务设施建设。国务院办公厅《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》（国办发〔2020〕23号）提出：改造或建设小区及周边智能快件箱、智能信包箱。国务院办公厅《关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》（国办发〔2020〕32号）要求，推进快递服务站、智能快件箱（信包箱）等智能终端设施建设和资源共享。各地出台相应的配套制度，强化邮政基础设施建设。2020年修订的《内蒙古自治区邮政条例》第八条规定：“旗县级以上人民政府应当将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划，对邮政营业场所、邮件和快件处理场所、快递园区的规划建设和使用土地提供支持，并将智能快件箱、快递末端综合服务场所建设纳入公共服务设施规划。重点扶持农村牧区邮政、快递设施建设。”甘肃省人民政府办公厅印发的《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的实施意见》将智能快件箱、智能信包箱建设纳入城镇老旧小区改造完善类项目内容。四川省住房和城乡建设厅发布的《四川省城镇老旧小区改造技术导则》明确将“邮件快递设施”纳入“公共服务设施”，提出“小区长期闲置、废弃的信报箱，可进行拆除或更新。结合人口门卫室和物管在围墙边、绿化边角等地方设置快递货架，或者结合共享型智能信报箱设置智慧快递系统设施。邮政企业应运用好上述政策，配合当地有关部门推动邮政基础设施建设，特别是智能快递系统、便民服务站点的建设。

服务农村电商。2020年，中央和地方继续大力推进邮政企业服务农村电商。2020年中央一号文件提出：“支持邮政快递企业等延伸乡村物流服务体系”，“推动农产品进城、工业品下乡双向流通”。江西省人民政府出台的《关于促进乡村产业振兴的实施意见》明确，依托新农村建设，加强村级邮政快递服务站等邮政基础设施建设。重庆市农业农村委、市财政局等部门联合印发的《“互联网+”农产品出村进城工程实施方案（2020年~2022年）》要求，充分利用农业农村、商务、供销、邮政、快递物流等基层站点资源，构建联动协同机制，完善区县、镇乡、村社三级物流体系。

绿色邮政发展。践行绿色发展理念是邮政普遍服务高质量发展的必然要求，国家和地方在要求邮政绿色发展的同时，也给予了必要的支持措施。国务院办公厅《转发国家发展改革委等部门〈关于加快推进快递包装绿色转型意见〉的通知》（国办函〔2020〕115号）提出：“对绿色快递物流和配送体系建设、专业化智能化回收设施建设等项目，中央预算内投资予以适当支持。研究将绿色、可循环快递包装生产和规模化应用企业列入绿色信贷支持范围，在债券发行等方面予以支持。落实快递绿色包装政府采购需求标准，发挥政府采购引导作用。落实现有税收政策。”这一政策对邮政企业也同样适用。《厦门经济特区邮政条例》第六条规定：“鼓励邮政、快递企业设置包装废弃物回收装置或者利用垃圾分类设施引导收件人配合包装材料的分类回收以及循环使用。”重庆市人民政府办公厅《关于印发〈支持邮政快递业服务经济高质量发展若干意见〉的通知》（渝办发〔2020〕117号）明确：支持寄递企业统筹运用甩挂运输、多式联运和绿色递送，加快新能源快递车辆推广，全面推进节能降耗。各地邮政企业要主动作为，多措并举，促使上述政策红利惠及邮政普遍服务，并切实落地实施。

邮件递送便利。针对疫情防控期间邮件（快件）投递遇到的问题，中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组印发的《关于在有效防控疫情的同时积极有序推进复工复产的指导意见》指出：完善物流快递业相关防控措施，允许快递人员进入社区（村）配送。部分地方以此为契机，出台政策措施解决邮件投递“最后一公里”的难点。济南市邮政管理局、住建局出台《关于规范物业管理区域邮政快递投递服务的意见》（济邮管〔2020〕22号）明确：物业服务企业应自觉遵守邮政、快递相关法规规定，为邮政快递企业人员出入小区、单元、楼栋投递邮（快）件提供便利，不得无故阻挠其正常履职行为。2020年4月，安徽省深化收费公路制度改革总指挥部印发的《关于我省部分免收车辆通行费座谈会纪要》还明确，对邮政普遍服务运输车辆继续执行免收通行费的政策。

（作者系中国快递协会法律事务专业委员会专家委员、石家庄邮电职业技术学院/中国邮政集团有限公司培训中心兼职教授）



常州中心局持续强化党报党刊封发质量检查

为全力支持党报党刊收订，日前，江苏省常州邮区中心局持续强化党报党刊封发质量检查。目前，该单位抽调专人每天坚持两个频次的日常检查，着重加强对《人民日报》《求是》等党报党刊的检查，检查范围每次覆盖8个单位，并每半个月一次重点针对投递部门进行检查。同时，要求运输中心、调度中心加密对邮路运行质量的检查，确保党报党刊准点到达。

□陆荣炳 摄影报道

二〇二〇年邮政普遍服务保障制度新发展