

文明之花结发展之果

——重庆沙坪坝区分公司以服务创新促高质量发展

营业、营销、揽投是邮政对外服务的三个交流窗口,也是展现邮政品牌与实力的三个形象窗口。长期以来,重庆市沙坪坝区邮政分公司将这三个窗口作为企业精神文明建设的示范窗口,推进文明单位创建工作,与企业自身的经营发展紧密衔接、有机结合、相互推动,把“文明之力”转换成企业的“发展之力”,让文明之花结出发展硕果。沙坪坝区分公司先后被评为“邮政系统基层党组织建设示范单位”“全国交通运输行业文明单位”,2019年被重庆市文明办复核评定为“重庆市文明单位”。

营业窗口转型突破

上午9时,沙坪坝区曾家邮政支局营业厅的大门缓缓打开,随之传来的是一声整齐、嘹亮的“欢迎光临”。正赶上发放养老金的日子,进入网点的客户较多,大堂经理引导客户到自助机具区域办理查询、取款业务,网点负责人也帮忙把一位行动不便的老年客户搀扶到“爱心专座”,并帮她取了号……

排队、取号、等候、办理,各个环节有条不紊,整个营业厅井然有序。很多客户在按照这些“规定动作”办理完

业务后,都忍不住要加上一个“统一动作”——对着营业窗口的邮政工作人员竖起大拇指,并由衷地说一声:“谢谢你,邮政的服务真棒!”

同样的场景、同样的规范化礼仪服务,每天都在沙坪坝区分公司各网点上演。这是沙坪坝区分公司数年来坚持创建文明单位、推进网点转型的一大成果。

通过网点硬件、服务软件等综合能力的提升,促进了金融业务快速发展。2020年,沙坪坝区分公司代理金融实现收入超过1亿元,同比增长8.88%;代理保险完成新单保费2.35亿元,长期期交占比达26.87%。

营销窗口提质增效

沙坪坝区分公司高度重视营销工作,将其视为获客引流的一个窗口。在营销员中极力倡导“一个营销员就是一张企业名片”的观念,从营销话术、沟通技巧、社交礼仪等多个方面提升营销员素质,赢得了客户的广泛认可。

2020年4月,在重庆市分公司组织的“团结奋战一百天,提升能力促发展”活动期间,沙坪坝区分公司寄递事

业部主动出击、抢夺市场,挖掘商圈客户需求,助力重庆市分公司寄递事业部一举实现某连锁百货42家门店的统签合作,为全市邮政寄递市场开发树立了标杆。

成功赢得该客户的秘诀,是沙坪坝区分公司以“三多三勤”为核心,开展了文明营销的实践探索。“三多”是指市场营销部门要多培训、多调研、多协作。通过“多培训”,将业务制度、操作技巧和激励措施宣贯到位,让营销人员明白“要做什么”“该怎么做”“能得到什么”;通过“多调研”,做到对市场、客户和竞争对手知己知彼,进而结合邮政业务有针对性地进行对标分析;通过“多协作”,实现企业内外部资源整合利用的最大化。“三勤”是指营销人员要勤思考、勤观察、勤开口。通过“勤思考”创造性地开展工作;通过“勤观察”发现潜在的营销机会;最重要的是通过“勤开口”把握住机会。

通过打造营销窗口,沙坪坝区分公司在2020年新增寄递协议客户134户,实现收入614万元。同时,持续做好存量客户的维护和营销。全年寄递业务实现收入5685万元,同比增长100.76%。

揽投窗口创新管理

受社区网格管理的启发,结合寄递业务经营单元模式创新的工作要求,沙坪坝区分公司积极探索在揽投窗口开展文明单位创建工作,将“文明的触角”深入到每一个投递末端单位。通过探索和试点,最终形成了以晒光坪营业部为代表的“中心组网”揽投兼顾模式和以陈家桥营业部为代表的“凹凸管理”“波浪作业”动态网格模式。在2020年的疫情大考中,网格化揽投管理模式经受住了考验。

2020年3月正值“开学季”,受疫情影响,各中小学校只能“云开学”。随之而来,“电子教材使用不方便”“空中课堂”时间会长会影响孩子视力”成为困扰学生和家长的烦心事。为帮助学生和家长排忧解难、助力“停课不停学”,沙坪坝区分公司积极与区教委取得联系,提出通过邮政渠道为中小学生配送教材的合作意向。双方一拍即合,紧张而有序的教材寄送工作随之展开。整理、分类、清点、封装、贴单、消杀……5天时间,沙坪坝区分公司连续奋战,顺利完成了9.8万件教材的收寄和配送工作,得到了广大中小学教师和学生家长的普遍称赞。 □杨磊



金融沙龙聊集邮

为进一步推进跨年贺岁营销工作,近日,山西省天津市邮政分公司组织开展了“欢欢喜喜过大年”网点沙龙活动,充分挖掘网点客户资源,实现板块联动双赢。各网点邀约VIP客户、保险及理财意向客户、存款到期客户齐聚一堂。沙龙以金融、集邮知识有奖竞答开场,活跃气氛。之后,为客户详细介绍了《辛丑年》邮票金、邮票金砖,《龙凤呈祥》《金牛贺岁》文化册等产品所蕴含的邮票文化、生肖文化、传统文化和贵金属文化以及所具有的投资收藏、节礼赠送价值等,引发客户的浓厚兴趣。图为在龙门大道营业所开展的客户沙龙活动现场。

□孙阳阳 卫乐 摄影报道

“我是邮政志愿者,有事您说话”

“回来了,赶快换衣服,洗手吃饭!”傍晚6点,河北省邢台市邮政分公司志愿服务队员李彬结束了一天的疫情防控志愿服务回到家中,妻子已经准备好了热腾腾的饭菜。

“我吃过饭还得去,社区老李岁数大了,睡帐篷休息不好,我去替他值班。”李彬对妻子充满了歉意。

“你当志愿者,我全力支持。家里有我呢,你放心吧!”

李彬和妻子刘丽洁都是邢台市分公司的员工。自1月初邢台出现疫情以来,居民实施了居家隔离。邢台市分公司号召居家隔离的员工在隔离期间采取就近原则,积极参与所在社区的志

愿服务。李彬第一个报名,他说:“我和爱人平时经常参加社会上的志愿服务,如今到了关键时刻,她要照顾孩子去不了,我就一个顶俩,代她出征!”

自1月10日以来,李彬连续十几天奔走在羊市街街道的各个社区和村庄,白天参加设卡量体温、扫楼排查登记、帮居民送菜买药、进行核酸检测信息录入等疫情防控志愿服务,晚上在卡口值班,好几天都是大夜班小夜班连轴转,实在累了,就在帐篷里休息会儿,随时待命。

羊市道社区位于邢台的老城区,社区大部分居民都是老年人。一下子让居民居家隔离不出门,好多大爷大妈不能理解。李彬就耐心给大家解释,并主

动承担了送菜到家的任务。他把手机号码留给每一户人家,让大爷大妈们有需求就直接给他打电话。常挂在他嘴边的一句话就是:“我是邮政志愿者,有事您说话。”连社区居委会主任都说:“李彬呀,你一个小伙子,比我这个居委会主任想得都周到。你这一句‘有事您说话’,比我说啥都好使!”

1月12日一早,李彬的手机铃声响起,打来电话的是83岁的张大爷。他说自己和老伴儿常备药吃完了,孩子隔离在家过不来,老两口腿脚不方便,希望能帮忙去医院开点药。疫情期间大家都很忌讳去医院。可李彬二话没说,交接好手里的工作,就赶到张大爷家,

取上医保卡,记好开药信息,直奔社区医院。1个小时后,李彬拿着药赶回了张大爷家。“小李,你这送来的可是我们的救急药啊,太感谢你啦!”张大爷颤抖着双手接过药,感动得流下了眼泪。看到李彬红马马上“邢台邮政”几个字,张大爷伸出大拇指说:“邮政真是好样的,培养出的志愿者都是一顶一的棒!”

1月13日,社区紧急开始了第二次核酸检测,李彬又充当起手工登记员和信息录入员。白天挨家挨户登记社区居民信息,晚上接着在帐篷里捧着笔记本电脑录入信息。社区居委会主任直夸李彬一个顶俩。

李彬说:“我刚向党组织递交了入党申请书,我要以党员标准要求自己,在关键时刻也要像其他党员那样冲得上、顶得住!” □宋芸莉

个中国邮政”的核心优势,把存量市场变增量效益。

邮政的每种业态都有自己的客户群,突出“一个中国邮政”的品牌优势,提供一站式综合服务,就会把A业务的“老客户”变成B业务的“新市场”。正如中国邮政集团有限公司董事长刘爱力在2021年工作会上强调的,“要不断强化资源协同、业务协同、数据协同和线上线下协同,构建‘普服+金融+寄递+电商’业务联动、生态协同的发展体系,以协同打造中国邮政独特优势”。

以客户为中心,发挥协同优势,在留住存量客户的同时获得增量效益,以服务实践向客户证明,最长情的不止经年的陪伴,还有服务的不断完善。

中国邮政集团有限公司 任免通知

集团公司决定:

任命黄绍湘为中国邮政集团有限公司湖南省分公司资深经理;

任命王树桥为中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司总经理,中国邮政集团有限公司西藏自治区寄递事业部总经理,中国邮政速递物流股份有限公司西藏自治区分公司总经理;

任命杨志权为中国邮政集团有限公司甘肃省分公司总经理,中国邮政集团有限公司甘肃省寄递事业部总经理,中国邮政速递物流股份有限公司甘肃省分公司总经理;

任命廉福臣为中国邮政集团工会资深经理;

任命步艳红为中邮证券有限责任公司总经理;

任命姜文渊为中国邮政集团有限公司寄递事业部高级资深经理;

任命杨永生为中国邮政集团有限公司新闻宣传中心资深经理。

免去姜文渊的中国邮政集团有限公司河南省分公司副总经理职务;

免去杨明军的中国邮政集团有限公司湖北省分公司副总经理职务;

免去黄绍湘的中国邮政集团有限公司湖南省分公司副总经理职务;

免去李柏平的中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司总经理、中国邮政集团有限公司西藏自治区寄递事业部总经理、中国邮政速递物流股份有限公司西藏自治区分公司总经理职务;

免去张帆的中国邮政集团有限公司甘肃省分公司总经理、中国邮政集团有限公司甘肃省寄递事业部总经理、中国邮政速递物流股份有限公司甘肃省分公司总经理职务;

免去李书杰的中国邮政集团有限公司新闻宣传中心总经理、中国邮政报社社长职务,办理退休手续;

免去杨永生的中国邮政集团有限公司新闻宣传中心副总经理、中国邮政报社社社长职务。

中国共产党中国邮政集团有限公司党组 任免通知

集团公司党组决定:

刘涛同志任中国邮政集团有限公司天津市分公司党委委员、纪委书记;

杨泉鸣同志任中国邮政集团有限公司福建省分公司党委委员、纪委书记;

马瑞华同志任中国邮政集团有限公司海南省分公司党委委员、纪委书记;

王树桥同志任中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司党委书记,中国邮政集团有限公司西藏自治区寄递事业部党委书记;

杨志权同志任中国邮政集团有限公司甘肃省分公司党委书记,中国邮政集团有限公司甘肃省寄递事业部党委书记;

步艳红同志任中邮证券有限责任公司党委副书记。

免去姜文渊同志的中国邮政集团有限公司河南省分公司党委委员职务;

免去杨明军同志的中国邮政集团有限公司湖北省分公司党委委员职务;

免去黄绍湘同志的中国邮政集团有限公司湖南省分公司党委委员职务;

免去杨泉鸣同志的中国邮政集团有限公司海南省分公司党委委员、纪委书记职务;

免去李柏平同志的中国邮政集团有限公司西藏自治区分公司党委书记、中国邮政集团有限公司西藏自治区寄递事业部党委书记职务;

免去张帆同志的中国邮政集团有限公司甘肃省分公司党委书记、中国邮政集团有限公司甘肃省寄递事业部党委书记职务。

济南市分行 人人争做节约小能手

本报讯 为牢固树立勤俭节约意识,进一步推动节约型银行建设,邮储银行山东省济南市分行组织开展了“绿色发展、节能增效——人人做节约小能手”活动,号召全行员工人人积极参与、人人身体力行,在企业内营造节约为荣、浪费可耻的良好氛围。

该行向全体干部员工发出“制止餐饮浪费,培养节约习惯”的倡议,号召大家从身边事做起,从一点一滴做起,自觉珍惜粮食、坚决杜绝浪费,在日常工作和生活的每一个细节中增强节约意识,发扬艰苦奋斗、勤俭节约的优良传统,树立科学的消费观念,崇尚文明的生活方式。

此外,该行还印发了《节约型机关创建实施方案》,在员工食堂张贴“节约用水”“爱惜粮食”“光盘行动”等宣传标语,着力抓好水电能源供给管理。同时,派出专门监督人员,对日常工作和餐饮中的浪费现象进行监督检查,引导员工增强厉行节约、杜绝浪费的行动自觉,以实际行动为邮储银行发展节能增效。

□颜勇猛

内蒙古邮政

“爱心礼包”为青少年送温暖

本报讯 (记者 邸新宇) 小小礼包载真情,冷冷冬日暖人心。1月19日,共青团内蒙古自治区委员会“希望工程”携手内蒙古自治区邮政分公司,在全区范围内开展“温暖北疆 邮我助力”关爱困难青少年公益活动,向全社会募集爱心资金,为困难青少年送去“爱心礼包”,让他们度过一个温暖的佳节。

此次公益活动,企事业单位和个人均可参加,既可以进行非定向任意金额捐款,也可以选择“爱心礼包”数量进行定向捐款;既可线上关注内蒙古共青团希望工程“青易筹”微信公众号参与活动,也可线下通过邮政营业网点扫码捐款或银行转账捐款。“爱心礼包”包含各类节日礼物、学习用品、生活用品等,将通过邮政渠道为全区困难青少年邮寄送达。