

“邮政人性化服务”真赞

4月21日上午,山西省运城学院经济系主任赵亮(化名)教授,在向教育部申报论文成果的过程中,需要紧急查询汇款结果,得到了运城邮政的特别帮助,备受感动,直接向运城“市长热线”反映“邮政人员服务意识强、业务素质高、服务好”,对运城邮政规范的人性化服务给予高度评价。

今年以来,运城学院全面加快了“运城大学”的创建步伐。“4月21日中午”是运城学院向教育部升级审定机构上报科研成果的截止时点。当天,经济系在申报明细资料上报过程中,发现

有专业论文填报信息不全,将会影响专项费用的补贴数额。这篇论文是赵教授为第一作者的团队作品,在业界影响极大,对申报结果具有很大影响。因时间紧迫,赵教授联系杂志社提供信息,社方要求提供论文作者相关汇款证明。由于该论文刊发已数月,邮局当时给的汇款收据无法立刻找到。而上报资料需要填写“汇款日期、汇款金额”等内容。因已没有时间到邮局办理查询,赵教授心急如焚。

情急之下,赵教授想到儿子3月才在当地邮政购买了“车卡通”洗车

卡,当时还发有宣传手提袋,上面印有邮政办理方的服务电话。赵教授立即让家人发来宣传袋照片,抱着“试一试、碰运气”的心态,向运城邮政分公司打电话求助。接电话的工作人员,在劝导赵教授平复情绪的同时,立即向部室主管领导汇报,打破了按部就班的常规处理流程,立即安排便民汇款管理员王振恺及营业综合服务管理员张蕾,实施专业应急服务。

在遵循金融保密、身份查询等相关制度的同时,王振恺依据仅有的汇款月份线索,与相关部门对接,通过系

统“逐笔搜索”,查明了赵教授的汇款详情。仅半小时后,营管员张蕾就将“汇款单原件图片”通过微信发给了赵教授。赵教授喜出望外,连声致谢。原本以为“应急服务至此结束”,谁知10分钟后,又接到赵教授的“求助事项”:因杂志社要求以PDF格式发送汇款单图片,无法在手机上操作转换。工作人员毫不迟疑地在电脑上完成格式转换,仅用时3分钟。运城分公司以管理有序的人性化服务,最终帮助赵教授团队如期向教育部上报了材料。

□樊拥军 张蕾

卢晓: 助老让生活充满色彩

没有信誓旦旦,没有豪言壮语,河南省新乡市平原路营业所柜员卢晓每天做的都是些平凡的小事。每天,她到网点的第一项任务就是认真检查,确保网点外无障碍通道畅通无阻,确保老花眼镜能正常使用和敬老爱心座椅牢固无损。在繁忙的工作中,卢晓对老年客户尤其耐心,充分了解客户喜好、经济实力,针对性地推荐产品,并详细介绍有关情况,贴心地将产品金额、到期时间等关键信息在回执单上一一注明,方便老人回家翻阅。

一次,一位头发花白的老奶奶步履蹒跚地走进网点。卢晓立刻认出这是平原路营业所的老客户,身体不太好。她赶忙把老奶奶迎进等候区,给她端来温水,还在旁边为她扇扇子。经过询问,得知老奶奶急着给远方表妹汇款,要办理转账业务。她招呼老奶奶坐下办理业务,却发现老奶奶的手机和身份证都没有带。老奶奶着急地说:“这钱今天一定要汇出去的,老伴儿生病在床,没有其他人可以来送,这可咋办?”当时,已快到下班时间,看到老人这么着急,卢晓向主管领导请示,获得同意,在交接好工作后,送老人回家。

到家后,发现老奶奶的手机和身份证就放在老伴儿的病床前,老奶奶责备老伴儿说:“都怪你,也不提醒我,今天恐怕是转不成了,那边还急需用钱呢,这可怎么办?”卢晓安慰老人不用着急,并教其用手机银行操作转账业务。两位老人看到这样方便快捷就能办理转账业务,眉头顿时舒展,连声说:“太好了,太方便了,不出门就能寄钱了。”在卢晓的指导下,老奶奶成功操作一笔转账业务,笑得像个孩子。卢晓说,看着他们开心的笑容,心里也像吃了蜜一样。

在前台工作,有时会碰到老年人遭遇诈骗的情况。有一次,一位老大爷神情紧张地来到平原路营业所办理转账业务。经过沟通,才知道他是接到一名“公职人员”的电话,说他读大学的孙子与人打架,被警察拘留,要他立刻转账8万元平息此事。经过卢晓和另外两位同事的劝导和分析,他直接给孙子打电话核实,最终识破骗局。

经过此事,卢晓决定借助自己的专业知识,在办理业务时主动给老人普及金融知识。从此,她的身影经常出现在老年大学。只要一有时间,她就去跟老人“聊天”,向他们普及防诈骗、防范非法集资、反假币等金融小常识,为他们演示手机银行的使用方法,教他们操作微信、支付宝付款。老人们都非常开心,称赞邮政工作人员真细致,服务周到,帮助他们跟上了时代发展的步伐。

“虽然营业员这个工作岗位很平凡,但是当我的服务得到客户认可,当我能用工作中学习到的技能为更多像我父母一样的老年客户服务时,我感觉生活充满了色彩。”

□李静

商户收单最佳实践巡礼

海南: 打造“10+N”智慧场景

海南省邮政分公司紧跟形势、紧贴市场推进金融业务转型发展,拓宽思路、力求创新,通过收单业务打造“10+N”的智慧场景,叠加金融服务,建立金融支付生态圈。截至2020年底,海南邮政当年新增收单商户7.7万户,收单商户净增活期存款5.98亿元,联动存款年日均余额3.95亿元,全年交易笔数达1.41亿笔,交易金额超过133亿元。

“10+N”的智慧场景,即智慧商超、智慧菜场、智慧餐饮、智慧社区、智慧车场、智慧酒店、智慧景区、智慧校园、智慧医疗、智慧政务,通过在场景建设中叠加“开户+短信+手机银行+绑卡+云闪付+医保电子凭证+特药险+惠琼保”等业务,从以往的网点阵地获客向场景获客转变,在网点之外寻找各种场景之下现成的资金流和客流,通过科技赋能的方式去“蹭流量”,以此来获取商超、菜场、校园、餐饮等一系列场景的海量的资金流和客流,达到“不归我所有,但为我所用”的目的。实现从单一收单形式向提供

一体化支付解决方案转变,支付功能深度嵌入,通过上下游结算功能的打通沉淀资金,打造邮政金融自主的生态圈。

打造校园智慧食堂

作为海南省第一个智慧场景建设项目,海南省文昌市邮政分公司秉承“以科技的力量造福大众,以金融的智慧回馈社会”的理念,联合第三方技术平台,整合资源,以校园食堂建设为切入点,在地方中学引入食堂管理系统,投入人脸识别设备,开办全民付收单,搭建“支付前+支付中”智慧场景,实现批量获客。利用移动展业实现“开户+短信+手机银行+绑卡+云闪付+医保电子凭证+特药险+惠琼保”等业务套餐式办理,把邮政绿卡作为各种服务的介质嵌入学生日常校园生活中,持续锁定年轻客群,实现对客户的培育。

截至2020年底,文昌邮政智慧食堂项目累计开办腾讯联名卡649户,开通短信598户,办理手机银行417

户、云闪付250户、医保电子凭证382户、特药险164笔。

建立便民药店品牌

海南省三亚市邮政分公司优先与广安大药堂开展试点合作。三亚邮政提供林旺支局和立才支局两处网点闲置房产,广安大药堂在市内34家门店,为三亚邮政客户提供邮政绿卡买药享七折优惠的权益。以“获客+引流+转化+维护”的合作理念,打造“邮政+医药公司”的邮政便民药店品牌,形成共建共赢的生态圈,推动金融、寄递、电商、文传业务协同发展。

以三亚邮政为试点,先期开展渠道网点合作,后续逐步建立满足广安大药堂个性化需求的支付结算和运作方案,提供资金结算归集、保险理财、电子支付、代发工资等一揽子综合金融服务。同时,在协同发展的基础上,推动医药一医保电子凭证一农村电商一邮政寄递等多项业务的融合发展。

截至2020年底,三亚邮政广安大药堂项目完成34家药店收单牌

布放工作,药店收单系统改造计划已启动。

融入夜市经济商圈

海南省临高县邮政分公司抓住机遇成功与文澜夜市管理方达成合作协议,联合第三方收单机构为商户开通收单二维码,助力地方政府打造特色商圈。文澜夜市是当地政府为发展临高县“地摊经济”打造的定点定位、统一管理、特色鲜明的夜市。截至2020年底,文澜夜市项目新增收单户数1516户、手机银行3870户、云闪付1836户。

海南省海口市邮政分公司经过多方考察后选取了凤翔夜市项目。该项目是海口市琼山区政府规划的首个夜市经济商圈,也是目前海南规划最大的夜市。夜市规划的业态有特色小吃街、亲子乐园、影院等,且周边无同类型商圈,利于集中发展收单及叠加多项金融业务。目前,凤翔夜市项目已开始试营业,预计所有商户和业务全部开办后,可新增开卡800户、手机银行635户、信用卡220张。

□琼章

献血十年

近日,邮储银行江苏省泰州市分行组织开展无偿献血活动,广大员工积极响应,踊跃参与,以实际行动奉献爱心。

活动现场,该分行的献血人员在泰州市中心血站工作人员的指导下认真填写献血登记表,排队抽血化验,待血液检验合格后进行献血。在献血的队伍中,有多次参与献血的“献血达人”,也有第一次参加献血的“献血新星”,大家都怀揣着共同的心愿:献出一点爱心,增添一份关怀,挽救一个生命。

据悉,该分行已经连续第10年开展无偿献血活动,本次共有20多名员工成功献血,累计献血6300毫升。

□王海霞 摄影报道



(上接第1版)

会议强调,要加快推进县乡村三级快递物流体系建设。中国邮政的资源和基础设施在农村,绝大多数的收入和利润在农村,农村就是我们的“根据地”“大粮仓”。要充分认识到,加快建设县乡村三级快递物流体系,是落实国家乡村振兴战略的需要,是推动中国邮政自身发展的需要,是巩固农村寄递市场主导地位的需要。在建设过程中,要坚持政府支持与邮政企业投入相结合、坚持长远规划与分期建设相结合、坚持充分利用内部资源与外部共享合作相结合的原则,推进县乡村三级快递物流体系节点建设。要加大资金投入力度,发挥示范引领作用,创新末端经营体制机制,积极争取政策和资金支持。

会议强调,要全面推进交邮联运。交通运输部办公厅此前印发的《关于推进乡镇运输服务站建设加快完善农村物流网络节点体系的意见》,对邮政参与乡镇运输服务站和农村物流网络建设提供了明确的政策支持。对《意见》中确定的全国1081个乡镇运输服务站,要一个点一个点落实,一个省一个省上报,争取实现全部入驻。各省邮政要不

靠,积极与省交通运输厅对接,要给予市县下达明确指标、进度要求。要尽快梳理符合交邮线路合作的线路,以促进提速和降本为目标,因地制宜推进线路合作工作。要积极推进承包制、加盟制等经营模式创新,激发末端经营活力。

会议指出,要深化寄递业务“搞活两端”改革。目前,寄递网末端经营体制机制难以适应市场竞争需要,要着力推进众创享、内部承包、外部承包和社会加盟四种模式,迅速打造寄递网末端竞争优势。在推进改革过程中,各单位要高度关注结算标准是否合理、成本费用是否压降、效率效益是否提升、法律风险是否杜绝四大问题。集团公司要进一步完善方案,加快组织推进。要像解麻扣一样,从解决当前最突出的问题做起,一个一个解,抓住一件事解到底、干到底。

会议强调,全体干部职工要乘着一季度发展的良好势头,紧抓当前机遇,以“三差三力”拓市场,以机制创新激活力,努力在“五大业务领域”建立比较优势,加快补齐寄递业务发展短板。邮务、代理金融、银行、保险等贡献大的业务要再接再厉,全面推动中国邮政高质量发展。

以取消农业税为起点——“三农”发展潜力进一步得到激发

(上接第1版)

治标更需治本。为探索减轻农民负担的治本之策,中央决定将工作重心由治乱减负转向农村税费改革。1998年,国务院农村税费改革工作小组成立,拉开了农村税费改革的大幕。

此后,全面推开农村税费改革试点工作,明确提出取消农业税的目标,在全国降低农业税税率,在黑龙江、吉林两省进行全部免除农业税试点,取消除烟叶外的农业特产税,取消牧业税……直至2005年12月29日,十届全国人大常委会第十九次会议决定,自2006年1月1日起废止《中华人民共和国农业税条例》。由此,一个古老税种宣告终结。

消息传来,一时间,广大农村沸腾了。村里村外,老百姓铸鼎、立碑记下这史无前例的大事件,有人兴奋得睡不着觉。田间地头,忙碌的身影多了起来,不少原本外出务工的农民又回村种地了。基层干部与群众的关系也更加密切了。

以取消农业税为起点,我国进一步推进农村综合改革,坚持多予少取放活,财政支农投入力度不断加大,一系列强农惠农政策相继出台、落地,“三农”发展潜力进一步得到激发。

中邮保险理赔故事汇

16倍赔付点亮希望

王先生生前为中国邮政的忠实客户,2018年5月31日,在江苏省扬州市邮政分公司方巷支局购买了一份年交5000元、保险期为6年的中邮新百倍意外险。2020年7月1日,王先生的儿子到方巷支局报案,称王先生于2020年6月4日在屋后水塘因意外溺水身故。接到报案后,理赔员第一时间向中邮保险江苏分公司呈报,并于当天下午驱车百里赶赴被保险人居住处进行慰问并开展调查。

王先生正值壮年,是家中顶梁柱,身故后留下70多岁的父母和一个还在上大学的儿子。由于该案保额较高,且该案件中王先生夫妻双双溺亡,案情较为复杂。为还原事故真相,理赔员迅速开展了各项查勘工作。在家属的配合下,访谈了多位案件相关者,对出险经过、客户健康状况、夫妻关系及家庭经济情况进行了了解。

随后,理赔员来到王先生夫妇身故的事发地点进行现场查勘。事发地是位于王先生家西北面约100米的一个水塘,呈“L”型,长约50米,宽约15米,水塘南侧是一斜坡,一直到塘底,斜坡旁就是深水区,斜坡上都是淤泥,比较滑。据村民介绍,水塘是一个已经废弃的蓄水库,水深约4米。理赔员找来长竹竿,站在斜坡上,将竹竿插入深水区进行测量,丈量了竹竿入水长度,证实了村民的说法。

由于收集的信息还不够充分,仍不能排除王先生非意外身故的可能,理赔员根据家属提供的当地派出所出警记录,赶赴派出所了解情况。据民警介绍,2020年6月4日20时许,接到王先生儿子报警,称其父母昨晚因吵架离家后,一直未归,故报警求助。理赔员反复与派出所民警沟通,最终看到了案件相关卷宗资料:当日,民警接报到达现场后调取周边监控,未发现王先生夫妇踪迹,后来,家属在家后面河组织打捞,发现其二人体。法医对尸表进行检验,判断其死亡时间为6月4日,系溺水身亡,排除他杀。结合案件卷宗记录以及案件相关者访谈所得信息,理赔员最终确认,王先生于2020年6月4日在家后水塘中为救其妻子不幸溺水身故,符合其购买保险的“意外身故”险种责任。公司以此为依据,迅速给付保险金。本案最终以保费金额的16倍进行赔付,理赔总金额达到24万元,也充分体现了中邮保险此类产品的高保障价值。

2020年7月初,王先生的家属特地将一面写有“邮政理赔服务好 中邮保险暖人心”的锦旗送到网点,表达对中邮保险、当地邮政企业优质理赔服务的感谢之情。

□仲金铤 刘宇辰