

中国邮政报

CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第**3418**期(本期共4版) | 2021年6月16日 星期三
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——**新时代新征程新邮政**

『平民』网点逆袭的『STAR』之路

——重庆长生桥邮政所代理金融业务发展探秘

“STAR”(情境、任务、行动、结果)法则是一种在面试中常被使用的工具,用来收集面试者与工作相关的具体信息和能力。而对于重庆市南岸区长生桥邮政所来说,其代理金融业务发展也有一个“STAR”(服务、团队、活动、关系)法则,通过运用这一法则,5年来,长生桥邮政所储蓄余额规模从3亿元增长到近9亿元,被重庆市邮政分公司授予“最美奋斗者”称号。

□本报记者 李平 通讯员 朱佳

入夏后的山城,“火气”渐浓。午后时分,重庆市南岸区长生桥镇的街道上,客户迎来送往的声音从镇上的邮政所中传出,好不热闹。长生桥镇地处城乡接合部,长生桥邮政所距离主街道约450米,受地理条件制约,网点仅有一个3米左右的门脸,厅堂狭长,46.7平方米的面积,让客户等候区也只容得下3排、9个座椅,既无独立的理财室,也无VIP洽谈室。要论硬件条件,长生桥邮政所俨然是一个地道的“平民”网点,但在周围7家金融机构的8个营业网点中,该所连续五年新增储蓄余额过亿元,新增余额市场占有率在当地金融网点中稳居第一。今年截至5月底,长生桥邮政所新增余额已近8000万元。在既有条件下挖掘潜能,在竞争激烈的市场中脱颖而出,长生桥邮政所走出的是一条“STAR”(服务、团队、活动、关系)之路。

服务(Service):真情暖人心,真心换信任

服务是一个企业经营发展的生命线,也是一个网点经营发展的生命线。5年来,长生桥邮政所的四届所主任都将其奉为主臬,把服务做到了好上加好。“温情服务”是长生桥邮政所厅堂服务制胜的法宝。“一来二去,客户的习惯和偏好我都记下来了。”大堂经理曹松摆出一排水杯,手法娴熟地冲泡出绿茶、花茶等不同饮品。在特定时间,以合适的温度,帮客户泡上他们爱喝的茶,摆放在他们习惯的位置,曹松的这份小心思,客户很是受用。客户口中“不是家,胜似家”的长生桥邮政所,不只是交易结算的场所,更是拉家常、会好友的聚集地。数据显示,目前,长生桥邮政所排在前30名的活跃客户,每人每月到网点次数达40次。“即便是移动互联网时代,科技也替代不了人与人之间的温情。”所主任罗义丽言语间满是自豪,在当前厅堂客流量逐年下降的大趋势下,长生桥邮政所年均叫号量以8%的速度逆势增长。

客户常来网点,网点人员常逛社区。长生桥邮政所将外拓作为厅堂服务的延伸,为周边社区居民提供花样式、高频率、持续化的综合便民服务,走到客户身边,走进客户心里。2016年至2020年,长生桥邮政所员工累计外拓上千次。

留守老人和儿童一直是在外务工人员最放不下的牵挂,长生桥邮政所想客户之所想,将老人的健康档案和孩子照片定期通过微信推送给外出务工人员,跨越距离、服务到他乡。“我们网点员工经常扮演不同的‘角色’,今天是为留守儿童开家长会的‘邮政爸爸’,明天是教会老人使用快捷支付的‘邮政儿子’……”罗义丽笑着说。正是这些“举手之劳”,让长生桥邮政所在当地居民心中留下了“有事找邮政”的口碑。

团队(Team):比学赶帮超,文化创价值

优秀的团队是网点经营发展的永续动力。长生桥邮政所是名副其实的“人才孵化基地”。2016年至2020年,在长生桥邮政所工作过的2名所主任晋升为支局长,4名理财经理当上所主任,7名金融柜员当上了理财经理。在一个拼搏奋进的团队氛围中,员工很难不被感染。普通柜员袁小松最初是个“青铜”,却暗暗选择了网点“王者”作为对标对象,上班业绩追赶,下班技能学习,仅一年时间,他就从南岸区邮政分公司公认的“丑小鸭”摇身一变成了业绩排名前十的“白天鹅”,给自己贴上了“业务小能手”的标签。(下转第2版)

导读

王顺友吃苦耐劳、不畏艰险的故事
为人民服务,再苦再累都幸福

本报评论员文章
改革创新需要攻坚克难的勇气

第2版



山东战邮发祥地纪行

蒙山沂水战邮情深

第4版

党的十九届三中全会——

深化党和国家机构改革 开创全面深化改革新局面

□《人民日报》记者 彭波

2018年2月,党的十九届三中全会专题研究机构改革问题,审议通过《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》和《深化党和国家机构改革方案》。在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,从中央到地方,上下同心、扎实推进,各项改革部署迅速落实到位、积极效果逐步显现。这是一场深刻的历史变革:中央和国家机关层面,这次机构改革涉及180多万人,涉及管理体制、机构设置、职责和人员调整的部门达80多个;组建和重新组建部级机构25个,调整优化领导管理体制和职责部级机构31个;中央层面有39个部门重新制定了“三定”规定,共精简内设机构107个,精

简15.4%;地方省级层面,党政机构较改革前减少8个,行政编制减少1343名。一项项数据的背后,是党和国家机构设置和职能配置的深刻调整和全面优化:党中央职能部门、办事机构、派出机关和直属事业单位设置进一步优化;国务院机构优化调整,经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护职能得到加强;有序推进市场监管、生态环境保护、文化、交通运输、农业等领域综合行政执法,大幅减少执法队伍种类……(下转第2版)



两位邮政先进典型登上中宣部记者会

□本报记者 汪尧

“如今网购收快递已经成为老百姓新开门七件事中的头等大事,去年,我国的快递总量达到833.6亿件,相当于每个人每年平均收到将近60份快递。把这些快递包裹送到大江南北、送进千家万户的正是400多万邮政快递小哥。”在6月10日中共中央宣传部举行的“践行‘人民邮政为人民’初心使命,服务新发展格局”中外记者见面会上,中宣部对外新闻局副局长、新闻发言人邢慧娜表示。见面会上,5名邮政快递业党员代表围绕“践行‘人民邮政为人民’初心使命、服务新发展格局”现场与中外记者见面交流。其中,江苏省淮安市洪泽区邮政分公司老子山支局局长兼邮递员唐真亚,四川省甘孜县邮政分公司长途邮运驾驶员、驾押组组

长其美多吉向记者讲述了邮政人的初心使命。唐真亚投送的洪泽湖水上邮路有300多平方公里,其中有1万多人散居在滩头和湖面上,主要从事养殖和捕捞,最远的点离邮局20多公里。“我在投递途中时常遇到风雨,这时水会溅入我的小船,这个是我从船舱里向外舀水的一个工具。22年来,我划出的水路超过30万公里,时常给渔民朋友代购生活用品、生产工具,代他们缴电费、水费,后来我又帮邮路上的孤寡老人,关爱留守老人、还有困难户。”唐真亚拿着一个水舀介绍道。其美多吉从1989年开始从事邮政工作,是一名长途车驾驶员,主要承担川藏线甘孜到德格的邮运业务,“在雀儿山隧道开通之前,这条邮路是全国最危险的邮路之一,全程往返1208公里,平均海拔在3500米以上,中间还要

翻越‘川藏第一险’之称的雀儿山。30多年来,我自己累计行驶了140多万公里。我们驾押组始终坚持‘人民邮政为人民’的宗旨,恪守‘只要有邮件,邮车就得上路;只要有人在,邮件就要送达’的信念,没有发生过一次责任事故,没有丢失一件邮件,在沿途也帮助过上百名的陌生人。”其美多吉说。唐真亚和其美多吉来自基层一线,在几十年如一日的坚守与投递中,他们成了邮路变化的见证者。“从我做邮递员到现在为止,湖区的变化用‘翻天覆地’这个词来形容不过分。”唐真亚说,过去渔民住的小木船只有三四米长、两米宽,到后来就变成10米长、4米宽的水泥船,现在是30米长、15米宽的吨船,而且还有客厅、卧室、卫生间、厨房等一应俱全。唐真亚刚开始做邮递员的时候,湖区的孩子很少有考上大学的。从开始一件到后来

五件、十件的录取通知书,去年,他送出22件高考录取通知书,其中还有一件是清华大学的,“投递通知书时,我心里开心,更感到幸福!”唐真亚说。其美多吉说:“这些年,甘孜有了第一条高速公路——雅康高速,而且还有了世界海拔最高的公路特长隧道——雀儿山隧道。这里不仅高速公路和隧道增加,村村也通上了水泥路。邮车过去翻越雀儿山需要两个多小时,现在只要10分钟就过去了。原来从成都到甘孜州德格县的邮件走上7天是常事,现在最多3天就可以到。雪线线路更安全了,邮件更快了,沿途的风景也更美了。”时代在发展、社会在进步,但“人民邮政为人民”的初心使命始终不变。以唐真亚、其美多吉为代表的邮政人身上执着坚守、无私奉献的精神深深感染着在场的每位记者。

驻中国邮政纪检监察组通报 邮政企业九起漠视侵害员工利益问题

本报讯 2021年集团公司党的建设暨党风廉政建设和反腐败工作会议强调,要“更加突出整治员工身边腐败和作风问题”。为进一步推动邮政企业全面从严治党向基层延伸,加大整治员工身边腐败和作风问题的工作力度,近日,中央纪委国家监委驻中国邮政集团有限公司纪检监察组通报邮政企业九起漠视侵害员工利益问题。中国邮政储蓄银行上海杨浦区支行党总支书记、行长江鸣迪,纪检委员、副行长杨永违违规收回员工营销信用卡绩效问题。经查,2018年8月至2019年11月,经分管信用卡的副行长杨永授意,杨浦区支行将员工通过参加展

会营销信用卡所得绩效19.55万元发放后收回,用于购买宣传品。2020年2月,经上海分行纪委研究并报上海分行党委讨论决定,分别给予李鸣迪、杨永党内警告、党内严重警告处分。中国邮政集团有限公司内蒙古自治区通辽市开鲁县分公司党支部书记、总经理朱德利硬性摊派营销任务、违规二次分配等问题。经查,2017年至2019年,开鲁县分公司报刊大收订劳动竞赛活动办法明确规定,计划目标必须完成,对未完成的员工进行考核。2017年、2019年,县分公司对未完成买断包销任务的员工按照未完成金额扣发绩效共计

27.05万元,并将扣发绩效通过其他人员工资发放后再收回,用于归还垫付的买断包销报刊款。开鲁县分公司还存在多种业务奖励资金发放后再收回进行二次分配等问题。2019年7月,经通辽市分公司纪委研究并报通辽市分公司党委讨论决定,给予朱德利党内严重警告、行政记大过处分,扣发经营绩效20878元。中国邮政集团有限公司河南省焦作市武陟县分公司原党支部书记、副总经理张卫新(主持工作)对员工年终绩效奖金进行二次分配等问题。经查,2019年,武陟县分公司发放员工年终绩效奖金时,向部分员工多发

41237.12元,扣除相应个人所得税后收回40000元,用于弥补邮品销售损失。张卫新还存在其他违纪问题。2021年2月,经焦作市分公司纪委研究并报焦作市分公司党委讨论决定,给予张卫新党内严重警告处分。中国邮政集团有限公司西藏自治区山南市分公司集邮与文化传媒部副经理兼乃东区支局局长周晓婷将已发放奖励收回挪作他用、违规处罚员工问题。经查,2019年,周晓婷将乃东区支局和泽琼路邮政所二季度专项营销活动中的奖励8210元,先发放给4名员工再收回,用于客户维护和食堂补贴。乃东区支局制定的《2018年员工考核办法》未按规定向市分公司报备,并根据该办法对3名员工处罚2200元且未按规定上缴市分公司。2020年12月,经山南市分公司纪委研究并报山南市分公司党委讨论决定,给予周晓婷党内警告处分。(下转第2版)

邮政党校2021年春季学期中央党校分校班毕业

本报讯 6月10日,历时两个半月的中共中国邮政集团有限公司党校2021年春季学期中央党校分校班毕业典礼在邮政党校石家庄校区举行。邮政党校副校长、集团公司党组组织部负责同志就“领导人员任期制和契约化管理有关事项”主题进行了解析部署。培训班全体85名学员参加了毕业典礼。培训期间,邮政党校严格按照高素质专业化干部队伍建设要求,紧密

围绕党中央重要决策部署以及集团公司发展战略,精心安排课程,认真组织教学,严格进行管理,有效提升了学员的理论素养、党性修养以及专业化能力。为推动党史学习教育入脑入心、走深走实,邮政党校严格落实“第一时间”学习机制,聘请权威师资,紧紧围绕“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”总要求和“六个进一步”学习重点,认真开展好党史学习教育。同

时,创新党史学习教育“打开方式”,开展“迎建党百年 守初心使命”知识竞赛,录制“学党史、践初心”百集党史学习微课,创新打造党校教师与学员“融合式”红色家书品读,精心开展“铭记奋斗路 启航新征程”健步走活动,寓教于听、寓教于言、寓教于行。通过多种形式组织开展专题研讨、团队考核、读书分享等,切实帮助学员做到学党史、悟思想、办实事、开新局,用实际行动

庆祝党的百年华诞,帮助学员在重温百年党史中赓续红色血脉,领悟真理力量。全体学员充分发扬理论联系实际的优良学风,学以致用、学用结合,运用所学理论研究企业重点难点问题,形成了18项课题成果。通过党校培训,学员们“四个意识”进一步增强、“四个自信”更加坚定、做到“两个维护”更加坚决。他们表示,将以锐意进取、不懈怠的精神状态,改革创新、勇往直前,全力以赴干事创业成事,奋力谱写新时代中国邮政更加出彩的绚丽篇章。□路召飞



阜阳邮政员工 赛出高水平

日前,安徽省阜阳市邮政管理局联合市人社局、市总工会、团市委、市妇联举办2021年阜阳市邮政快递业职业技能竞赛。此次竞赛分为快递员和快件处理员两个工种,竞赛内容包括理论知识和操作技能。快递员组考核物品收寄与派送路线设计两个模块,快件处理员组考核总包接收处理及快件分拣、快件安检(模拟)两个模块。阜阳市邮政分公司选派22名选手参赛。经过激烈角逐,11名邮政员工摘得奖项,其中,两名员工分获快递员组和快件处理员组比赛第一名。□马璐璐 李燕 摄影报道