

为人民服务,再苦再累都幸福

——王顺友吃苦耐劳、不畏艰险的故事

“山又高来路又险,翻了一坡又一坡。哪个喜欢天天走,因为人民需要我。太阳出来照山坡,照亮山坡白石头。要学石头千年在,不学半路丢草鞋。今年老王四十岁,牵着马儿翻山坡。为人民服务不算苦,再苦再累都幸福。”

这是王顺友最爱唱的一首自编的苗族山歌。32年,走在“马班邮路”上的每一天,当感到孤独寂寞无人诉说时,当面对艰难险阻、疲乏劳累时,他都会唱起自编的苗族山歌,给自己加油鼓劲。

这条邮路,是充满苦和累、难和险的长征

四川省木里藏族自治县境内,横断山脉绵延不绝,山路蜿蜒崎岖,山间人烟稀少。1.32万平方公里土地上,人口仅12万多;而县内相对海拔高差达4000米。曾经29个乡镇中,除县城外都不通座机电话,多数乡镇不通公路,当地乡政府和百姓与外界联系的唯一途径就是以马驮人送为手段的邮路,这些“马班邮路”就是木里县的“信息生命线”。在这15条邮路上,常年跋涉着王顺友和他的同事们。

蜀道难,走一程都会感到苦和累。而长年坚持跋涉在“马班邮路”上,那种苦和累常人无法想象。

王顺友曾回忆起8岁那年冬天的一个夜晚,做乡邮员的父亲牵着马尾巴撞开家门,倒在地上。“雪烧伤了我的眼睛。”母亲立即找来草药,煮沸后给父亲熏眼。第二天清早,父亲说看到光亮了。这是长时间在高原雪地上行走产生的雪盲症。少年的王顺友还不懂这一切。

11年后,不到20岁的王顺友从父亲手中接过邮包和马缰绳,从此开始真正感受到“马班邮路”的遥远和艰辛、困难和劳累以及危险。

深山、密林、峡谷、高山和积雪地带是必经之路,马只能用来驮邮包,邮递员必须步行,途中狼、野猪、蚂蟥常与他们相伴,累了就在帐篷里露宿。

而王顺友走的邮路更是高山、峡谷密布,人烟稀少,气候恶劣。一路上,先要爬山,翻越海拔4000多米的察尔瓦雪山,山上气温在零下十几摄氏度,冷得要命;下山走到海拔1000

多米的雅砻江河谷,气温升至40摄氏度,又热得要命。大多数时候只能露天宿营,经常是在山岩底下,找块草地、找棵大树,搭个简易的帐篷就睡。王顺友说:“最苦的是雨季,几乎没有穿过一件干衣服、睡过一个安稳觉。”

由于山上夏季多雨,而冬季干燥又易引起火灾,王顺友很少生火做饭。他饿了就啃几口糌粑和腊肉,渴了就灌几口山泉水,几乎吃不上热乎的饭菜。山洞里、草丛中、大树下皆是他的栖息之所,暴雨、泥石流等自然灾害和豺狼、野猪等猛兽是他行程中的“亲密伙伴”……每当有人问他在路上害不害怕时,王顺友总会笑笑说:“说不怕是假的,但为了送信,我就不害怕了。”于是,当地乡亲们给王顺友取了个外号叫“王大胆”。

有一次,王顺友在保波乡送邮件返程中途经雅砻江,当时,他前面有一队马帮正在过铁索桥。王顺友本想赶上他们,还没等他走上去,桥突然发生断裂,上面的人和马全都掉了下去,9匹马淹死了6匹,人也不幸遇难。

“那次我真的太怕了,如果再走快一点点,就跟着掉下去了。”但是,嘴里说着怕的王顺友,却在众人惊魂未定的时候托老乡找了一条渡河的船,到县里取完邮件继续奔走了。

对邮路上的苦和累,王顺友的儿子王银海开始也不理解。初二那年放寒假的时候,他想跟着父亲去送信,王顺友先不同意。后来在他软磨硬泡之下,父亲才同意他跟着去。一开始,王银海觉得很新鲜、很好耍。到了第二天他就累得不行了。他说:“都是翻山越岭,体力完全吃不消,有时走不动了,我骑一会儿马。”但是,马儿不仅要驮信件、报纸,还要驮父子两人的衣服和干粮。”父亲看到马儿有点累了,就抱我下来走,他很爱惜马儿,他自己也舍不得骑。”送信的路上,山上的积雪还很厚,已经没过了膝盖,走一段路就感觉冷得发抖。在父亲的鼓励和帮助下,王银海才和父亲顺利翻过了雪山。

在白碉乡送完信件,王银海和父亲短暂休整后,又准备前往下一个乡镇。王银海感叹地说:“当时,我是真的累瘫了,但是父亲说这趟路程,才走了一小部分。我那时才觉得父亲的工作有多么辛苦,以前是我误解他了。”

除了马和邮件,啥都没有,只有孤独寂寞为伴

路上的苦和累,对王顺友来说,时间长了已不算什么,最难受的则是孤独寂寞。因为送邮件是固定的班期,不能和大队马帮一起走,只能一个人走。一路上,有时几天都看不到一个人影。他心里憋得难受,就和马说话,要不就唱唱山歌。

到了晚上,大山里静得可怕,伸手不见五指,王顺友能感觉到的只有风声、水声和不时狼嚎声。家中操劳的妻子、年迈的父母、幼小的儿女……此刻就会像走马灯一样在他的脑子里转,泪水落下一行,又落下一行。

有一次,王顺友走到一个叫白杨坪的地方,下起了暴雨,路被冲毁了,马一脚踩滑跌向悬崖,他想伸手去拉,也掉了下去,幸亏双双被一棵大树挡住。他摔得头破血流,眼睛和半边脸肿得没了形。当时,他真想大哭一场,盼望着有人来帮一下多好啊!可是,除了马、邮件,什么都没有,没有谁能帮到他或者安慰他。

王顺友一趟邮路往返要走14天,一个月走两趟,一年有330天都在走邮路。因为木里人烟稀少,每趟至少6天要在野外过夜。他带的帐篷不过是一块普通的塑料布而已,几根棍子支起来,几块石头压着边缘,能挡雨雪,但挡不住风……当一个人落单在大山里,对谁来说都会心生恐惧。而王顺友一个人、一匹马面对大山、黑夜、风雨,那是怎样的孤独和寂寞?

在几十年的漫漫路途上,他驱散孤独、寂寞的有两样东西,一个是马,另一个是酒。王顺友说:“以前不喝酒,走邮路后就离不了酒,喝酒是给我壮胆的,又是打发寂寞的,又是驱寒的。”王顺友常用“伙伴”“助手”“战友”来称呼自己的马。“我十几岁的时候就开始跟着马,在邮路上陪着我的也只有马”“跟马在一起的时间久了,它知道(懂)我,我也知道(懂)它,虽然它不会说话,但是通人性啊。”

2005年,中央20多家新闻媒体来到木里,采访报道王顺友。有一天傍晚,大家就地宿营,在原始森林的一面山坡上,扯成圈儿跳起了舞。王顺友

被拉进了跳舞的人群,一曲未了,他竟如醉如痴。

“我太高兴了!我太高兴了!”他嘴里不停地说着。“今晚真像做梦,20年里,我在这条路上从没有见过这么多的人!如果天天有这么多人,我愿走到老死,我愿……”忽然,他用手捂住脸,哭了,泪水从黝黑的手指间淌落下来。

不怕苦不怕累不怕牺牲,才是一个党员的英雄本色

三十多年前,当王顺友的父亲把马缰绳传给他时,对他说:“跑邮路和我当年剿匪一样,是为党做事。为党做事就了不起,是个英雄。”在大山中长大的王顺友知道是党改变了他一家人的命运。他暗下决心:不能给党丢脸,自己要努力工作,不怕苦,不怕累,不怕牺牲!

接触过王顺友的人常说 he 有一种“英雄情结”,王顺友爱看电影,特别爱看关于英雄的电影,他最佩服电影《英雄儿女》的主角王成:“王成和我一个姓,他不怕死,为了党,命都敢丢。现在没有打仗的机会了,把送信好就是为党做事。”女儿王小英很为父亲自豪和骄傲。她说:“我觉得我爸爸是很英雄的一个,他一个人孤独地走这条山路,我觉得他是最辛苦的一个。”

出班送邮件,是他的“头等大事”,但是,遇到同事或老百姓需要他帮忙,不论多苦多累,他也总是乐呵呵地伸手援助。王顺友说:“我对乡亲们的感情深,愿意一直走在邮路上,但是,我不希望后人再走这条‘马班邮路’了。”

2017年,随着木里县的最后一个乡三桷桠乡开通公路,王顺友的愿望成了真,传奇的“马班邮路”成为历史,取而代之的是一条条通乡公路。据木里县邮政分公司副总经理柏玉琼介绍,之前曾经是“马班邮路”投递的几条线路,现在都改为用摩托车进行投递,有3位邮递员在负责。

木里县分公司党支部书记、主持工作的副总经理黄勇说:“曾经的‘马班邮路’正在向着现代化物流快速演进。但是‘马班邮路’精神永在,顺友同志永远在我们心中。”马班邮路”精神是我们的传家宝,要一代一代传承下去。”

□张津 熊映雪

□本报评论员

这是一个属于奋斗者的时代。吃苦耐劳、不畏艰险、勇毅笃行是奋斗者的底色。

一个人、一匹马、一条路,王顺友面对艰苦条件、恶劣环境,不曾动摇;面对洪水、泥石流等自然灾害和野兽、劫匪等拦路的生命危险,从未退缩。他忍受孤寂,26万公里跋涉,步步壮美;32载光阴独唱,声声嘹亮。大山之巅的信使人生,书就的正是王顺友吃苦耐劳的质朴品格、乐观向上的积极心态、不畏艰险的坚强意志,他无愧于新中国成立70周年“最奋斗者”称号。

对比王顺友,我们有些领导干部却缺乏斗争精神、奋进姿态。对待工作拮据怕重、叫苦叫累,面对困难犹豫彷徨,想托辞、找借口,甚至畏首畏尾、裹足不前,即“遇到问题绕着走,碰到矛盾躲着走,看见难点低头走”,其结果就是经营业绩徘徊不前、企业管理乏善可陈,有的甚至是将小问题拖成大毛病,小难点累积成挑战。惟其艰难,方知勇毅;惟其磨砺,始得玉成。王顺友从没有因环境艰苦而抱怨,我们在困难面前还有什么可抱怨的呢?还有什么不能去咬紧牙关克服的呢?

船到中流浪更急,人到半山路更陡。当前,邮政改革正处于关键期和深水区,发展面临新形势、新任务、新要求,尤其是寄递业务发展形势更加严峻,诸如时限提升、市场拓展、降本增效、源头获客,需要解决的问题格外艰巨,都是难啃的硬骨头,都是要冲过的激流险滩,这个时候瞻前顾后、畏葸不前不仅不能前进,而且可能前功尽弃,所以必须再接再厉,奋力前行,逢山开路,遇水架桥。习近平总书记说:困难再大,想想红军长征,想想湘江血战。伟大梦想不是等得来、喊得来的,而是拼出来、干出来的。试问,如果前进路上都是一马平川,还需要我们领导干部做什么呢?

以一种怎样的勇气和作风投入改革发展,很大程度上决定了工作的成效。俗话说,困难好似纸老虎,你强它就弱,你弱它就强。狭路相逢勇者胜,办法总比困难多。有了勇气、拿出办法,再大的困难都能解决。当前,面对邮政改革发展中要征服的不少“雪山”“腊子口”,要跨越的诸多“草地”“娄山关”,各级领导干部就要以咬定青山不放松、不破楼兰终不还的气魄,切实解决好“不想为、不敢为”的问题;要克服懈怠情绪,摒弃一切贪图安逸、坐享其成的想法,走出舒适区,着力解决好“不善为、慢作为”的问题,在坚贞不拔中提升能力,在攻坚克难中锤炼党性,做到关键时刻豁得出、冲得上、挺得住,主动担当新使命、直面新挑战、干出新业绩。

王顺友用一生践行给我们上了生动的一课:面对前进路上的艰难险阻,惟有迎难而上,才能“一条道走到底”。“学史力行”,要学习榜样、深化认识、找出差距、鞭策行动。改革不可能一蹴而就,创新也不可能一帆风顺,但国企改革三年行动的路线图、任务书要求改革必须向最难处攻坚,创新要向最关键处挺进。勇立潮头,锚定目标,我们必须保持攻坚克难的勇气、披荆斩棘的锐气、奋进搏击的朝气,将改革创新进行到底,构建“六维共生”的新邮政发展格局。

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

(上接第1版)

中国邮政储蓄银行青海省海西州支行个人金融部原经理陆孜昊套取营销绩效、违规扣收员工差错款问题。经查,2017年至2019年,陆孜昊任海西州个人金融部负责人、经理,以及兼任海西州德令哈市河东支行行长期间,通过员工账户套取营销绩效共计204072元(结余8288.86元),并存入本人个人账户,与其母亲生意往来款混用。陆孜昊在任河东支行行长期间,违规扣收员工差错金额约4000元。2020年4月,经海西州支行纪委研究并报海西州支行党委讨论决定,给予陆孜昊降级处分、调离原工作岗位,减发6个月平均绩效,责令退缴结余费用。

中国邮政集团有限公司四川省绵阳市江油市分公司原党总支部书记、总经理彭海川劳动竞赛“负向激励”考核员工问题。经查,2017年至2018年,江油市分公司劳动竞赛方案中明确有“负向激励”考核员工的规定,共计10个劳动竞赛活动在结束后,累计考核436人次,侵害员工利益。2020年4月,经绵阳市分公司纪委研究并报绵阳市分公司党委讨论决定,给予彭海川党内警告处分。

中国邮政集团有限公司湖北省十堰市竹溪县分公司原党支部书记、总经理樊广涛强令员工垫付费用等问题。经查,2019年5月,樊广涛发动113名员工集资125万元,用于垫付分销、函件、集邮欠费,增加员工经济负担。樊广涛还存在其他违纪问题。2020年12月,经十堰市分公司纪委研究并报十堰市分公司党委讨论决定,给予樊广涛留党察看一年、行政撤职处分,降为四级副非领导职务。

中国邮政储蓄银行新疆维吾尔自治区克拉玛依市独山子区支行党支部书记、行长张遵伟违规组织员工垫付营销费用问题。经查,2019年,张遵伟违规组织19名员工垫付营销费用共计90500元且未返还。2020年5月,经克拉玛依市分行纪委研究并报克拉玛依市分行党委讨论决定,给予张遵伟党内严重警告、行政记大过处分。

中国邮政集团有限公司贵州省铜仁市江口县分公司市场部主任张颋违规拖欠员工奖励问题。经查,2019年1月,张颋收到铜仁市分公司下发的业务发展奖励,其中应兑现给员工的奖励10170元未及时发放,直至2019年10月组织核查发现后才兑现,造成不良影响。2020年5月,经铜仁市分公司纪委研究并报铜仁市分公司党委讨论决定,给予张颋党内严重警告、行政记大过处分,撤销市场营销部主任职务。

通报指出,以上九起违纪案件,涉及套取营销绩效、硬性摊派营销任务、薪酬二次分配、强令员工垫付费用、拖欠员工奖励、违规处罚考核员工等问题,直接侵害员工切身利益,反映出邮政企业有的领导人员没有真正树立以人民为中心的发展思想,没有真正把员工利益放在心上,缺乏纪律规矩意识,削弱了基层员工的获得感、幸福感,损害了党在员工心中的形象和公信力。邮政企业各级党组织和领导人员特别是基层党组织和领导人员,一定要从中汲取深刻教训,举一反三,引以为戒。

通报强调,今年是实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年,我们党的将迎来百年华诞。习近平总书记强调,要深入开展党的优良传统和作风教育,把好传统带进新征程,将好作风弘扬在新时代,持续整治群众身边腐败和作风问题,让群众在反腐“拍蝇”中增强获得感。邮政企业各级党组织、纪检机构要心怀“国之大者”,站在厚植党的执政基础的政治高度,牢记初心使命和党性宗旨,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,强化责任担当,真抓实干,担当作为,坚决整治员工身边的腐败和作风问题。要坚持问题导向,深入实际、深入基层、深入群众,积极主动发现问题,认真分析解决问题。要高度重视群众信访举报,严谨处置、深入核实,一查到底,严肃处理。各级领导人员特别是基层领导人员要牢固树立群众观点,克服形式主义、官僚主义,让员工切实感受到党的优良传统和作风就在身边;要切实增强纪律规矩意识,做到做人不逾矩、办事不妄为、用权不违规,把依法合规经营、推动高质量发展的各项要求落到实处。各单位各部门要把整治员工身边腐败和作风问题与开展党史学习教育结合起来,扎实开展“我为群众办实事”实践活动,用心用情解决好员工“急难愁盼”问题,以优异成绩庆祝中国共产党成立100周年。

□仲驿

党的十九届三中全会——

(上接第1版)

通过深化党和国家机构改革,加强党的全面领导得到有效落实,维护党的集中统一领导的机构职能体系更加健全;党和国家机构履职更加顺畅高效,各类机构设置和职能配置更加适应统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局需要;

(上接第1版)

理财经理曾令苇,人称“拒绝三娘”,她的“三不”(不隐瞒、不浮夸、不推销)原则,赢得了上百名忠诚“粉丝”,成为“客户好知己”。

但凡在长生桥邮政所工作过的人,都对其独特的团队文化津津乐道。

一为“PK文化”:与自己PK排名,与同事PK业绩,与标杆PK成长,与竞争对手PK服务。“PK文化”让员工感受竞争淘汰的残酷、互帮互助的友好、共同成长快乐,团队凝聚力不断增强,员工干劲十足。“自从到了长生桥,我的个人业绩竟然比原来提升了50%不止!”几乎每一位到长生桥邮政所的新员工,都有相似的感受。

二为“吐槽文化”:每天的夕会上,网点员工都要开展批评与自我批评,那场景绝对是奔着“红脸出汗”去的——柜员吐槽理财经理瞎聊天不出业绩,理财经理吐槽大堂经理像花瓶只会摆POSE,大堂经理吐槽柜员像树懒行动迟缓……“初来的人都会被我们这种大胆的作派吓一跳,但后来都能深深体会到,正是通过大家相互吐槽,我们得以总结形成了一套不断迭代的‘网点疑难问题解答集锦’,大大提升了管理和服务能力。”罗义丽介绍说,“吐槽文化”让网点平均每天都能解决一两个问题,涵盖业务、操作、营销技巧、管理等不同类别,迄今已累计解决问题上千个。

深化党和国家机构改革

省市区主要机构设置和职能配置同中央保持基本对应,构建起从中央到地方运行顺畅、充满活力的工作体系;跨军地改革顺利推进;同步推进相关各类机构改革,改革整体效应进一步增强。

“深化党和国家机构改革,是贯彻落实党的十九大决策部署的一个重要

开创全面深化改革新局面

举措,是全面深化改革的一个重大动作,是推进国家治理体系和治理能力现代化的一次集中行动。”成功实践已经充分证明,深化党和国家机构改革,是以习近平同志为核心的党中央从党和国家事业发展全局高度作出的重大政治决策,是推进国家治理体系和治理能力现代化的一场深刻变革。

假币等活动,带给客户美好体验。“活动常常爆表,我们原本策划20人的活动,实际到场50多人。”屡屡受到“刺激”的曾令苇,如今已习惯性地“多备一些活动用品”。

明星微沙龙每天至少开展5场。所主任鼓励员工轮流“坐庄”,不同的员工激发不同的灵感,日积月累形成了自创的《微沙手册》和《微沙金点子集》,“谁拿着都能第一时间上手,即便人员变动,也能丝毫不影响客户体验。”袁小松说。

2016年至2020年,长生桥邮政所通过“线上+线下”的方式累计开展各类客户维护活动近5000场次,维护存量客户近10万人次,拓展增量客户近2万人次,为近2000个家庭进行了资产配置。

关系(Relationship): 惠农助扶贫,社区一家亲

构建紧密的外部关系,是拓展客户资源最高效的方式。长生桥邮政所深谙其道,持续发力。

每年5月是长生桥镇枇杷成熟的季节,这里出产的“广阳枇杷”颇具知名度。南岸区邮政分公司专门成立了“广阳枇杷”项目组,支撑长生桥邮政所与枇杷合作社敲定收购价格,引入邮政寄递“极速鲜”品牌进行销售和寄递。同时,将枇杷线上到“学习强国”商城和邮乐小店等多个平台,并发力社区电商,拓展了枇杷农

活动(Activity): 线上零距离,线下聚人气

活动作为客户维护的重要载体,是拉近客户关系的纽带,提升客户体验的抓手。

早上8点半,长生桥邮政所1100余名客户的手机同时响了起来,微信群里,一条新鲜的财经资讯伴随着温馨的问候,传递到了手机那头。不多一会儿,就有客户@理财经理,询问资产配置事宜。

随着互联网科技对各行各业的渗透,早在2015年,长生桥邮政所就率先借助微信开展线上客户群活动,晨推财经资讯或养生知识,夕推优惠购活动,每周还分客群策划线上互动和“老带新”活动,突破时间和空间的限制,实现零距离接触客户。

多年深耕,长生桥邮政所逐渐摸索出一套行之有效的“线上打法”:2016年至2020年,通过开展“寻找最美厨娘”“打卡最美风景”“评选防疫天使”等48场线上主题活动,涉猎公益、科普、生活、旅游等多重领域,帮助线下网点引流客户上万人次。

线上热闹,线下也不遑多让:明星客联会和明星微沙龙是长生桥邮政所两大“王牌”客户维护活动。

明星客联会是客户的“培训中心”“交友平台”和“比赛舞台”,创新开展的插花、服装搭配、做月饼、包粽子、识