



一个网点的聚合之力

——记甘肃兰州邮政探索网点转型发展

□ 京阳 文/图

“我家有三个小宝贝。老大是女儿,听话乖巧,学习从来不让我操心。老二是儿子,注意力总是不集中,调皮好动。老三刚刚蹒跚学步,正是一刻也离不开人的时候。我最发愁放暑假了,从早到晚要同时照顾三个孩子,真是挑战!今年暑假,朋友告诉给我,我居住的社区和邮政联合开办了夏令营,除休息日外天天有活动,这可帮了

我大忙了!”说这番话的是甘肃省兰州市陇海绿色产业集团有限公司的张其芳。在刚刚过去的暑假,她把孩子送到了兰州市邮政分公司邮电大楼旗舰店,这里有邮政与社区联合举办的夏令营活动。活动内容全部由邮电大楼旗舰店的员工负责组织实施,包括人员预约、场地道具、拍照拍摄、后期宣传等。通过这

样的夏令营活动,邮政与学生、家长还有社区紧紧连接在了一起,形成了多方共赢的局面。“我抱着试试看的心态把儿子送到了邮电大楼旗舰店。几天下来,规律、快乐的夏令营生活让他有了新变化。以前,他打开电脑就是玩游戏,现在,竟然会看一些科普的文章和视频了,什么造纸术、蝴蝶的种类等等;看着儿子回

来,拿着亲手做的遥控车给我们‘炫耀’,我心里的一块石头总算落了地。我给女儿也报名参加夏令营。”张其芳的惊喜还不止这些,她说:“以前,我心目中的邮局就是寄寄信,存存钱,收收包裹,没想到现在邮局可以给老百姓做这么多事了。”其实,邮政网点能做的事情远不止张其芳接触的这些……

梧桐成荫 有凤来仪

“黏土黏土,捏呀捏,捏成长方形做船舱;黏土黏土,搓呀搓,搓成圆柱体当栏杆。”这是兰州邮政邮电大楼旗舰店在组织社区居民开展“手做红船,镌刻初心”活动。要说起“驿站项目”,最早是兰州邮政以“DIY创意手工社”为基础,以党建和党史学习教育为切入点,主动对接社区搭建的融党群活动、服务群众、民族团结于一体的综合服务平台。

2019年,在金融网点转型提升大趋势的驱动下,兰州邮政发挥网点员工李晶阳的特长,建立了“兰州邮政DIY创意手工社”,吸引青少年和家长共同参与黏土手工制作特色活动,通过黏土“黏”住客户。经过一段时间实践,手工社积累了经验,逐步具备了组织活动、搭建场景的能力。8月,李晶阳作为网点代表,参加了社区组织的主题党日。敏锐的她马上意识到这是进驻社区的绝佳机会。她主动找到社区党委书记,毛遂自荐汇报了“兰州邮政DIY创意手工社”开展党建活动的情况,谈了自己对组织社区活动的一些想法和建议,介绍了部分活动设计方案。社区党委书记对邮政的活动非常感兴趣,在观看了一场手工社在网点举办的“小小投递员”活动后,便与“兰州邮政DIY创意手工社”达成合作意向。

2019年11月,“兰州邮政DIY创意手工社”携手张家园社区与市少年宫开展首场主题党日。活动以红色革命精神之一的“红船精神”为切入点,通过“手做红船,镌刻初心”,弘扬开天辟地、敢为人先的首创精神。活动得到市少年宫领导的好评,大家纷纷转发活动视频到朋友圈,市直机关工委的领导看到后,一传十、十传百,政府机关单位逐渐开始联系手工社开展主题党日。在与社区及机关单位合作一段时间后,手工社开始尝试围绕社会热点寻找活动主题。当垃圾分类成为新时尚,手工社就策划“垃圾分类”主题活动;当全党全民弘扬伟大抗疫精神时,手工社便创新开展“致敬白衣天使”和“致敬最美逆行者”主题党日。每次活动开展前,手工社都会与社区党委书记深度沟通,充分了解参与活动人员、单位情况,并有针对性地做好

课件,力求故事性和场景化,让党建活动有“声”有“色”。

经过不懈努力和坚持,到手工社做党建活动的单位越来越多,手工社所在网点的知名度也越来越高,来网点办理业务的客户也越来越多。2020年6月,张家园社区与兰州邮政签订了合作协议,“家园驿站”正式成立。

2020年9月,甘肃省邮政分公司为加快推进渠道平台转型工作,开始着力打造以场景化营销为特色的兰州邮政邮电大楼旗舰店,经反复研究论证后,决定将“兰州邮政DIY创意手工社”迁至邮电大楼旗舰店,充分发挥手工社的特长,搭建营销场景,增强客户体验,建设邮政社区综合服务生态圈。每次组织活动,李晶阳都会精心拍摄视频,通过抖音和微信群分享。这些视频在邮政客户群中被广泛转发,一些有党建、共建活动需求的企事业单位、政府部门都通过视频找到旗舰店。同时,很多第三方活动机构也对旗舰店的活动平台和客群产生了兴趣,主动对接旗舰店,并以成本价提供活动支撑。

由于活动越做越专业,参与的居民、企业反馈越来越好,周家庄社区、平凉路社区、耿家庄社区等9个社区先后与兰州市城关区邮政分公司签订了驿站建设协议。社区还将“基层党建契约化”签约仪式放在邮政网点,便于网点结识这些签约单位的负责人,为今后开展业务奠定了扎实基础。

为全面提高中小学生综合素质,教育部门要求中小学生积极参与假期社会实践活动。社区作为学生假期社会实践的承接单位,由于组织的活动单一,缺乏趣味性,仅限于擦栏杆、当交通指挥员等简单项目,学生们的参与度并不高。兰州邮政邮电大楼旗舰店就从学生的角度出发,提供了动手与动脑相结合的冬令营、夏令营活动。活动涵盖黏土手工、非遗传承、机器人制作、造纸印刷等内容。活动一经推出,就得到了社区的支持和家长(学生)的欢迎。全部活动均由邮政网点负责组织实施,这从根本上帮助社区解决了人员少、活动内容单一的问题。兰州邮政用一个网点就把学生、社区和企业连接在了一起,形成了三方共赢的局面。

路军办事处、烈士陵园等红色教育基地活动。寒、暑假期间,他们以中小学生为主要客群,与社区联合开展冬令营、夏令营活动100余场,受到社区居民的广泛欢迎,活动场场爆满。

在两年的时间里,“兰州邮政DIY创意手工社”通过组织开展各类活动、搭建各类场景,将客户引向网点,为城市金融网点批量获客开辟了新路径。以兰州邮政邮电大楼旗舰店为例(运营10个月),日均客流量净增30人次(不含活动期间);新增客户数达到1300户,户均资产达到3万元;其中价值客户资产规模达

5100万元,占网点资产规模的26.84%;新增资产5500余万元,其中新增余额2600余万元。兰州邮政邮电大楼旗舰店也多次被街道、社区授予优秀共驻共建单位荣誉称号。

正如文章开头那位三个孩子的妈妈感慨的那样:“真心希望邮政蒸蒸日上,给我们带来更多便利!”其实,兰州邮政正在做了。下一步,兰州邮政将继续深入分析,研究社区居民特点,结合甘肃省金融客户五星权益维护体系创新方式方法,组织开展更为丰富多彩的活动。同时,为助力企业高质量发展贡献更大力量。



驿站项目赋能社区建设

兰州市张家园社区党委书记 刁峰

2019年,我们社区和兰州邮政DIY手工社联合建立了“家园驿站”,旨在以民生为导向,以城关区的邮政网点为阵地,搭建起城市“大党建”共治共建共享平台。转眼间,两年过去了。在这两年间,“家园驿站”已经成为助推社区在邻里之间搭建爱心传递和便民服务的桥梁。我深深地感受到,驿站项目为社区建设管理赋予了新动力。

通过驿站项目,我们和兰州邮政一起,为社区老人提供更新知识的课堂、健身养心的场所,也为青少年提供学习能力提升、素质拓展培养的基地;同时,发挥邻里互助精神,改善居民生活质量,提升居民的获得感和幸福感。我们针对社区内60岁以上老年人、在职女性及家庭妇女等服务对象,精心设计了老年书法班、歌唱班、冬令营、夏令营等活动,调动社区群众参与的积极性,提高了社区居民的家园意识。

通过建立“家园驿站”,不仅能够便民、利民、惠民,更能检验党建工作成果、党员工作能力。驿站建设之初,就是以党员受教育、群众得实惠、党建上水平为目标,以服务改革、服务发展、服务民生、服务群众、服务党员为主要内容。在驿站的运行过程中,无论是社区还是邮政都高度重视,充分发挥双方党员的作用,全力落实城市基层党建精神,在服务辖区群众的过程中,孵化参与社区治理的新团队。

我们将和兰州邮政一起,更精准地对接社区群众对美好生活的需要,把“家园驿站”建设成名副其实的“党员群众之家”。

创新“共驻共建” 助力城市金融发展

兰州市分公司党委书记、总经理 孔军

近年来,社区高度重视党建工作,搭建集党群活动、服务群众等功能为一体的开放式、共享性服务平台的需求很迫切。兰州邮政的城市网点比较多,网点的交易量及客户量不断下降。为实现转型突破,同时协助社区党建做一些工作,我们要求所辖县(区)邮政分公司主动对接辖区内街道社区、村委,创建“共驻共建”合作模式;通过与社区联合建立“驿站”“家园”“家邮站”实现资源共享、优势互补,以双向服务、双向促进为目标,不断扩大邮政金融服务在社区居民中的覆盖面和影响力。

“共驻共建”思路提出以后,以李晶阳为代表的年轻党员主动担起了转型发展的重任。她们利用自己的特长,敢想敢做,主动对接社区,组织活动,搭建平台,使邮电大楼旗舰店率先取得转型成果。这为其他网点后期进行转型实践提供了范例支撑。李晶阳也获得优秀共产党员称号。

兰州邮政将持续认真落实甘肃省邮政分公司金融业务“两轴”承动、“四个结合”“六大体系”转型思路、深入推进“共驻共建”活动,加强与社区日常沟通建联,助力城市金融发展。

利用网点资源 模式化发展业务

兰州市分公司邮电大楼旗舰店理财经理 李晶阳

刚到网点的时候,对于完全没有客户资源的我来说,举步维艰。好在兰州邮政支持我,网点的小伙伴们支持我,让我可以依靠自己做黏土的特长吸引客户,并引导我组建了兰州邮政DIY手工社。我不满足于“零打碎敲”地寻找客户,总希望模式化、体系化、常态化地发展业务。一个偶然的机会,让我遇到了一位非常有想法、有干劲的社区党委书记。从他那里我了解到社区党建活动需求旺盛,需要有第三方机构来承办。我把自己开展活动的一些想法和书记说了,结果我们一拍即合。

我们带领手工社为社区做活动,得到了居民的认可。社区还和我们签订了合作协议,“家园驿站”正式成立。我想,只有一个驿站是远远不够的,要打造一个邮政与社区合作的品牌,做一个驿站系列。社区负责召集居民,我们负责整合资源搭建平台为社区提供全年的活动支撑,同时,参与社区党建、社区治理、文化建设、民生服务等工作。

我觉得城市金融网点要健康发展,就要充分发挥优势,而我们的优势就是“四大板块”、就是协同。我们可以整合各种资源,搭建出各种与城区居民息息相关的场景,让我们的网点更加贴近居民,成为他们日常生活中不可或缺的组成部分,最终建立起以居民为核心、以网点为节点的服务生态圈。