

### 贵州省贵阳市邮政分公司喷水池支局

## 打造一流服务 保障群众用邮

贵阳市邮政分公司喷水池支局是贵州邮政的一个旗舰店,具有优良、光荣的传统。他们始终秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨,以“全国青年文明号”的标准严格做好邮政服务工作,获得广大市民的称赞。

喷水池支局一直以来着力打造一流服务团队,打磨一流服务质量。该支局对内制作“文明示范窗口”服务公约,制定规章制度、练兵手册,建立员工学习活动室;对外在醒目位置张贴“文明示范窗口”标识,制作宣传栏,并针对特殊用邮群体设置残疾人、老年人“绿色通道”和医药箱等便民设施,打造贴心舒心的用邮环境。该支局曾获2017—2018年度“全国青年文明号”、全国交通运输行业文明示范窗口、2019年度全国青年安全生产示范岗等荣誉。

2020年12月1日,在喷水池支局里,常规疫情防控、班前工作准备,收寄、验视、封装,一切井然有序地进行

着。“小姐姐,我来看你们了。”顺着声音望去,映入眼帘的是“集片”女孩吴少陵。“呀,你来啦,请问今天还是寄片吗?”营业员小徐问道。“不是,我是来给你们送锦旗的,感谢你们这一年来的辛苦付出和倾心关照。”说着,吴少陵递上了手中的锦旗。

明信片收藏爱好者吴少陵是贵阳市明信片爱好者联名团的一员,长期负责团里寄片工作。因明信片寄递量较大等原因,有时会有明信片漏贴票少贴票的情况,工作人员总会细心地联系吴少陵,并帮助补上邮资。吴少陵说:“自从来到喷水池支局寄片后,我们的国外明信片寄递成功率得到了很大提高,给了我们很大的保障,遇到各种问题他们都会热心地给予解决。今年疫情防控工作也超细心负责,所以我们毫不犹豫选择了这儿。在喷水池办业务既放心又有安全感。”

2020年2月9日早晨,汇通科技公司的李先生想为远



喷水池支局员工注重学习。

在外地的亲人寄一些防护用品。可是跑遍附近的所有快递公司,发现由于疫情原因均未上班,他犯了愁。从朋友那儿得知邮政仍坚持营业后,他驾车来到喷水池支局。进门前,保安师傅认真给他测量体温,营业员打包时还仔细给包裹消毒。耐心细致的服务让他备受感动:“还是邮政‘国家队’好,再难的情况下仍坚持为我们服务!”第二天,李先生又专程跑一趟,给支局员工送来一

批口罩。去年,喷水池支局收到客户感谢信21封、锦旗2面、表扬留言49条。在上级部门测评中,用户满意度达到98分。特别是疫情期间,喷水池支局还免费上门收寄抗疫物资,提供安全有保障的用邮环境,帮助客户寄送国际防疫物资达600多件。他们还组建抗疫先锋队助力投递部投递邮件、报刊3200多件(份),得到了广大群众的好评。 □徐素 邓琴 黄欢

### 中邮保险河南分公司市场营销部

## 建功新时代 青春做先锋

这是一个平均年龄33岁的青年团队,他们在平凡的岗位上锐意进取,在不平凡的事业中无私奉献。通过建机制、融项目,他们将“乡村振兴”“夏粮营销”等协同项目打造为中邮协同品牌;通过搭体系、强支撑,他们将“荣誉培训”“对标分析”等支撑工作塑造成中邮专业名片。中邮保险河南分公司市场营销部,先后荣获集团公司“营销争先”劳动竞赛协同发展奖、中邮保险“营销争先”劳动竞赛营销体系建设先进单位等荣誉。

市场营销部坚持围绕中心、服务大局,持续提升自身专业能力,常态化开展“线上沟通+线下交流”工作。坚持履职尽责,聚焦价值转型,全力推动经营管理工作取得新突破。

他们主动融入金融生态

圈建设,发挥协同合力,将“健康险”纳入邮银保证唯一协同议题;融入全省邮政旺季金融跨赛方案,并设置加分项;参与惠农专班建设,助力中邮惠农项目提前收官,实现惠农简易险585万元,其中368万元短期医疗险同步计入健康险计划;策划邮银保三方“夏粮赠险”活动,为全省1.2万名夏粮收割机手赠送总额达9.84亿元的保险,被《河南日报》等17家知名媒体和平台报道。

结合实际,市场营销部通过“党建+经营”“党建+服务”工作思路,推进业务发展;同时,开展“优秀共产党员”和“岗位之星”考核评比。与河南省邮政分公司市场营销部党支部等开展“夏粮赠险”“乡村振兴帮扶”“邮保一家亲,共植一片林”“寄递协同帮扶”等活动,充分展现邮政青年员工的活



中邮保险河南分公司开展对口帮扶活动。

力和朝气。在去年汛情期间,市场营销部全体员工投身帮扶支援,前往经八路科技社区参与灾后清洁工作;在疫情期间,积极参与志愿者服务活动,支援社区的核酸检测工作。2021年,市场营销部作为中邮保险河南分公司对

口帮扶项目牵头单位,认真开展对光山县的帮扶。他们制定保险帮扶方案,为9.76万三类户及已脱贫享受政策人员提供分层级保险保障;为解决李岗村道路照明问题,捐建太阳能照明路灯54盏,有效解决了村民夜晚出行难的问题。 □张超 刘珊珊

### 辽宁省大连市五四广场邮政支局

## 以青春之名 赴奋斗之约

2007年,辽宁省大连市沙河口区五四广场邮政支局获评“全国青年文明号”,此后连续多年,该支局一直保持着这一荣誉称号。五四广场支局致力于打造高品质综合型智慧服务营业网点,在支局里设置了业务办理区、集邮展厅、邮乐惠购区、有声图书角、沙龙活动区、自助服务区等服务区域。

多年来,该支局叠加了便民缴费服务以及联通、电信代放号和宽带融合业务,利用辽宁省分公司统配的智能一体机,在广告屏上展示大连特色农产品,叠加邮乐线上体验区,积极开展“邮特惠”扫码购活动等,引导客户线上扫码下单,感受邮政线下配送的新购物体验。爱心服务无小事,满意服

务无终点。五四广场支局内设立“爱心驿站”,并逐步升级为“的士之家”“交警驿站”“快递小哥服务站”。每逢传统节日,他们还举办环卫工人“请进来”慰问活动,免费为环卫工人提供月度例会场所,为环卫工人、的士司机、交警、快递小哥等人群提供贴心、暖心、细心的服务。

支局有位老客户刘大爷,现在已经80多岁了,患有神经系统疾病,经常会出现大小便失禁的情况。在一次办理业务时,老人不慎湿了裤子。支局长发现后,马上安排保安师傅做好陪护,自己跑去买来新的衣裤给老人换上,在业务办理结束之后,支局长又把老人送回了家。贴心又温暖的服务让老人备受感动,尽管家门口就有其他银行网点,但从



五四广场邮政支局组织召开晨夕会。

此之后,老人只认准到五四广场支局办理业务。五四广场支局与“以衣传心”爱心团队携手合作,每年向西藏、云南、四川等地偏远山区捐赠社会爱心人士的日常公益包裹。营业员每日主动追踪公益包裹数据,确保爱

心衣物送达,并积极反馈给“以衣传心”爱心团队。“以衣传心”爱心团队特意为五四广场支局送来了“爱心助公益,真情暖人心”的锦旗和手写的感谢信,感谢多年来五四广场支局的全力帮助。 □冯慧 庄妍

### 中邮证券湖北分公司营业部 简宇立

## 立足岗位创业绩 抢抓机遇显担当

要做邮政事,先做邮政人。作为新加入邮政企业的市场化专业人才,简宇立深知文化认同的重要性。自2017年入职以来,她主动学习王顺友、其美多吉等劳模的先进事迹,领会他们爱岗敬业、勇于创新、甘于奉献的精神,感悟邮政百年传承的文化底蕴。

在百舸争流、千帆竞发的金融行业竞争背景下,自营业务资源稍不留神就会被别人抢走。简宇立依靠自己多年来在资本市场摸爬滚打的经验,结合中邮证券的发展特点,明确了“以高净值交易型客户开发为主”的业务拓展思路。在前期业务资源积累的基础上,她充分发挥市场化人才的专业优势,凭借高度敏锐的市场嗅觉走遍了省内外多个大中城市,最终于2017年11月,成功开发了湖北分公司首单高净值机构户“山狮策略五号”,实现资产引进约1亿元、融资1亿元,创造了“单人引入资产破2亿元”的佳绩,为湖北分公司经纪业务规模全面提升打开了局面。

客户资源的掌握是一个长期



积累的过程,简宇立坚持不放过任何一个可能谈成的客户、不放过任何一单可能落地的业务。在多年的客户拜访和客户积累中,她凭借严谨细致的工作作风和高度敏锐的市场洞察力,逐渐与多家私募基金公司建立了良好的合作关系。经过与私募基金公司的良好沟通及互相引荐,她围绕客户深耕细作,主动搭建机构两融业务开发的“朋友圈”,拓宽了业务来源和渠道。

2019年4月,武汉解放大道营业部正式开业运营,简宇立迎难而上,一马当先,主动申请调入营业部工作。面对新环境、新任务,她发扬锲而不舍的精神,在下

半年休假期期间依旧心系客户,推动高净值机构户“海宸五号”顺利开户,引入资产1000万元;2020—2021年,她总结经验、乘胜追击,陆续开发了“海宸六号”“文艺复兴一号”“海宸多策略”等高净值机构户3户,累计账户规模达4000余万元;2021年,又成功开发高净值个人客户1户,引入新增资产规模6500余万元。通过她细致、耐心、周到的个性化服务,在2022年行情低迷的情况下,客户资产依然实现了近乎翻倍的增长。

如今,简宇立已经成为营业部乃至分公司公认的“营销达人”。她善于学习、勤于思考、勇于实践,以时不我待的紧迫感和只争朝夕的责任感,始终如一做好业务开发。自2017年入职以来,她连续4年获评为中邮证券湖北分公司“总经理特别奖”,并于2018年获评为中邮证券湖北分公司先进个人;2020年,获得中邮证券劳动竞赛“优秀营销员”荣誉称号。

□胡晓康

### 宁夏石嘴山市大武口区邮政分公司九竹小区营业所 余佳

## 不负好时光 奋斗有方向

奋斗是青春最亮丽的底色。“90后”的余佳是宁夏回族自治区石嘴山市大武口区邮政分公司九竹小区营业所的理财经理。自参加工作以来,她通过5年时间的历练,快速从一个职场新人成长为业务理论精、专业能力强、综合素质高的理财经理。她用心用情用力工作,在平凡的岗位上展现自己独特的风采,用实际行动履行共青团员的使命担当,先后获得“2021年度全国邮政系统先进个人”、2020—2021年宁夏邮政“赢在网点”活动“余额英雄”等荣誉称号。

刚参加工作,余佳就对自己高标准、严要求。每日的业绩承诺,她总要多承担一点。一开始是多办2条短信,逐渐提升为多办2户基金、多转介2户保险业务……通过不断学习、不断自我加压,余佳的业务水平得到快速提高,由普柜柜员晋升为理财经理。

刚任理财经理时,正值网点转型如火如荼开展,而储蓄余额一直是九竹小区营业所的业务短



板。在“赢在网点”接标会上,余佳主张接标第一档。由于时间紧、任务重,网点人员存在畏难情绪。会后,她和负责人一起从策划“7天余额净增500万元”挑战不可能实现的目标着手,带队布置、开展业务营销和宣传,创下短期余额发展的新高,打出了团队士气,提振了发展信心。2021年,该营业所余额净增3000万元,超额完成800万元,在跨年度营销活动中取得全区排名第二、全市排名第一的好成绩。

九竹小区营业所处于相对繁华热闹的地段。张先生是果蔬批发商户,但除了日常业务,他对基

金、理财等产品很陌生,且较为排斥。余佳了解到张先生做生意经常需要零钱,就总是很留心,多次及时解决了张先生没有零钱的难处。工作之余,她会去张先生的店里帮帮忙,深入浅出地讲解理财知识,并以自己成功配置的案例现身说法。一次又一次用心用情的服务让她赢得了客户的认可和信任,最终,张先生办理了50万元大额储蓄存单。“有耐心,很热情,让我觉得放心,很信任她。现在习惯了,有啥事就找余佳帮忙。”张先生说道。

“转机往往披着拒绝的外衣,需要我们用心体会客户话语中的真实意图。”余佳如是说。面对客户的拒绝,她从不气馁,总是迎难而上,分析原因,拿出办法,于是在他人眼里毫无可能的业务,到了余佳这里总能“柳暗花明”。凡是与余佳打过交道的客户都夸她耐心细致,服务热情。热情周到的服务、口口相传的口碑效应为她赢得了越来越多的客户。

□韩雪

### 新疆乌鲁木齐市邮政分公司喀什东路支局 张丽丽

## 山不向我走来 我便向山走去

参加工作11年来,这位“80后”支局长以实际行动坚守“人民邮政为人民”的初心使命,以“山不向我走来,我便向山走去”的决心和意志,在美丽的天山脚下谱写着爱岗敬业、无私奉献的青春之歌。她的敬业拼搏精神,感动和鼓舞着周边的每一个人,她就是新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市邮政分公司喀什东路支局局长张丽丽。

11年中,张丽丽勤勤恳恳、兢兢业业,担当尽责、奋力拼搏,从邮政营业员到储蓄营业员、大堂经理、综合柜员,直至成长为一名优秀的支局长。

刚到乌鲁木齐市天津北路邮政营业所时,该所的基础管理相对薄弱,同业竞争激烈,员工积极性不高,业务发展极其困难。她带领全体员工团结一心,迎难而上,



摸排周边环境,梳理客户资源,制定经营发展措施,对客户实施分类管理,加强跟踪维护,责任到人。

她以客户为中心,走访客户千余户,为其排忧解难,赢得了他们的信赖。2019年,张丽丽在厅堂发现一位阿姨每月按时汇款,附言写着某种药名,还常常向邮政工作人员推销保健品。经了解,她推断这位阿姨可能遭遇了“洗脑式”网络

诈骗。几经劝说无效,张丽丽设法联系到了阿姨的女儿,及时为这一家人止损10万元。

得知城北改造征地拆迁,她便在下班后赶往拆迁地逐户登门拜访拆迁户,一家家沟通交流,提供资产配置方案,连续几个月跟进了解征地款发放情况,每天都忙到晚上11点多。在征地款发放期间,她顶着烈日驾驶私家车陪同客户办理业务手续。细致周到的服务得到了拆迁户的认可,赢得了一批忠实的邮政金融客户。2019年,她个人营销储蓄余额达2600余万元。

2020年3月,张丽丽调任乌鲁木齐市喀什东路支局局长。面对新冠肺炎疫情影响,她带领团队攻坚克难,奋力拼搏,两年时间,储蓄余额新增1亿元。

□李波