

集团公司新闻宣传中心新媒体与电视新闻部

会讲好故事的他们,超级“邮”趣!

中国邮政集团有限公司新闻宣传中心新媒体与电视新闻部是中国邮政对外宣传的窗口,负责中国邮政16个新媒体平台的宣传运维。

新闻宣传中心新媒体与电视新闻部是一个年轻的团队。团队成员团结协作、“技能满点”,一直以专业、创新、奉献的精神,讲好新邮政故事,讲好新时代故事。团队不仅荣获过“中国邮政集团有限公司抗击疫情先进集体”“中国邮政集团有限公司创建模范机关先进处室”等多项邮政系统内荣誉,也多次获得过“中国新闻奖”“中国产经新闻奖”等新闻传播领域奖项。2021年,还被评为“中央和国家机关青年文明号”。

新闻宣传工作常常面临许多“急、难、险、重”的任务,每一次,新媒体与电视新闻部团队成员都第一时间冲锋在前,奋战在宣传工作最前沿。

2020年初,新冠肺炎疫情暴发,团队人员闻令而动,

争当抗疫排头兵,发扬不怕疲劳、连续作战的工作作风,以“快、活、全”的新媒体报道凝聚强大正能量,策划的#国家需·邮政在#微博话题,阅读量高达5000万。

今年春节,为了做好中国邮政服务北京冬奥会宣传报道,团队青年组成“冬奥加邮”青年突击队,放弃春节回家机会,坚守在报道一线,以丰富、创新、多彩的全媒体形式讲述了中国邮政在冬奥会赛场上的服务故事,展现了中国邮政的品牌形象,受到了各界好评。

团队坚持“创新强部”理念,以中国邮政融媒体矩阵为阵地,不断开拓创新,发挥融媒体合力,生产出了火爆全网的现象级产品。2021年,团队策划了“这里是中国邮政”话题,以抖音短视频挑战赛的创新方式引发全网跟拍潮。一时间,“凡是中华人民共和国领土范围内,中国邮政都能到”这句正能量的宣言刷遍全



朝气蓬勃的新闻宣传中心新媒体与电视新闻部。

网,登上抖音、b站、快手等多个平台实时热搜第一,阅读量突破10亿,成为跨界传播的优秀范本。

在宣传工作中,团队成员始终提高站位,紧跟热点,紧贴用户,瞄准创新点,在策划、活动、设计等多方面创新,打造了一批融媒体精品,形成了自己独特的宣传风格。

团队青年激情飞扬,逐梦前行,用专业精神和实际行动一次次刷新青春品牌。2021

年,团队青年陈颢月在中宣部、中央网信办、中国记协组织的第八届“好记者讲好故事”比赛中晋级全国10强,荣获“最佳选手”,在央视的舞台上讲述他“脚下的路,心中的情”,展现了“人民邮政为人民”的初心使命。团队青年积极参加各项志愿服务活动,2021年,团队2名青年获得中国共产党成立100周年北京市庆祝活动领导小组志愿者指挥部颁发的证书。 □杨艳

中邮保险浙江分公司运营管理部

“视客户为亲人”是发自内心的行动

中邮保险浙江分公司运营管理部共有员工16人,平均年龄37岁。截至目前,运营管理部共有13人获得寿险管理师、理财规划师等中、高级资质(证书),持证率达81%。近年来,运营管理部曾获得全国交通企业管理现代化创新成果三等奖、邮政企业管理现代化创新成果三等奖、浙江省青年文明号等荣誉。

在这里,“视客户为亲人”不只是宣传口号,更是发自内心的、自然而然的行动。开业以来,运营部累计为7400多名客户提供约1.86亿元的保险理赔。每一次理赔服务都托举着一个家庭的希望,传递着“事故无情,中邮有爱”的情意。

“不敢相信这是真的。”倪某在拿到中邮保险128万元保险金后,几度哽咽。原来,倪某的丈夫曾购买了8000元的中邮年年好百保两全保险,后因交通事故去世。由于保险金额较大,倪某心存疑虑,一直迟迟未递交

理赔资料。浙江分公司理赔人员多次联系倪某,帮她打消疑虑,及时完成了理赔工作。“有温度的理赔服务”得到了社会群众及监管部门的高度认可,运营部共收到客户送来的锦旗56面。

为了解决客户因为没有按时缴费面临的困扰,运营部在全国邮政首创“收费前提醒、宽末前催告、失效后电访、中止期内追踪”等短信、电话、信函及面访服务,确保续期客户百分之百得到提醒,避免客户遗忘缴费情况发生。此外,为了改变分公司至网点传递信息仅靠OA的传统催收方法,运营部联合信息技术部开发了一套工单智能处理平台系统,彻底打通了省、市、县、网点的信息渠道,有效提高了保费催收效率。截至2021年底,13个月、25个月保费续费率达191%,在省内五大上市保险公司中排名第一。

保险是对风险进行经营的艺术。在业务快速发展的同



运营部员工赴杭州市下马腰社区开展金融安全知识宣讲。

时,运营部一直严守健康发展“安全边界”。在最容易出现风险的满期给付与退保环节,运营部建立了一套有效运作、相互配合、相互协调的管理体系;深化与邮政企业、邮储银行“联动内控”管理,每年制定专项工作方案,联手开展了应对业务高峰、突发事件的应急演练和客户信息真实性管理等一系列工作,共同织就了中邮保险健康发展的

“风险管控网”。开业以来,运营部始终保持理赔五日结案率达100%,续期业务达成率在98%以上,亿元保费投诉件数低于0.2件,保全两日结案率从开业初的90%攀升到目前的98%,且至今未发生过一起重大风险事件和资金案件,各项客服指标均处于行业领先水平。 □翟理

中邮保险山东分公司

把各项工作做得“更好一点”

价值成长是中邮保险山东分公司企业文化中的重要经营理念。以价值成长为导向,山东分公司培养了一支过硬的讲师队伍。他们用脚步丈量城市与乡村的距离,用实干回馈渠道与客户的信任,旨在把各项工作做得“更好一点”。

在讲师选拔上,中邮保险山东分公司注重优势互补,发掘各个讲师的潜力。引进的同业人才黄民涛,具备多年个、团险营销经验,授课风格幽默风趣,实战性强;朱东旭作为山东邮政首批优秀内训师,进入中邮保险后就斩获“全国十佳讲师”称号;张晔研究生毕业于师范学院,有两年编辑、记者从业经历,知识面广、学习能力强、课程逻辑清晰,有专业深度。讲师团队一直强调,在做好新

单业务发展的同时,加强邮政大金融板块业务教授,切实将中邮保险特色融入邮政代理金融业务的方方面面。

2021年3月底,该分公司接到山东省邮政分公司金融业务部的培训需求,希望讲师团队能够为业务后进地(市)分公司开发《赢在执行》《陌生客户拜访产能》两门课程,并于2021年4月中旬开始巡回培训,培训对象为相关分公司的支局负责人和理财经理。接到任务后,课程开发小组连续5天修改课件到凌晨2点。思想的火花不断碰撞,培训效果也在意料之中。学员纷纷表示“没想到执行力一类的课程还能讲得这么幽默”“没想到讲师这么了解我们网点的情况”……



山东分公司讲师送教上门。

2021年,山东分公司讲师团队平均外勤天数为175天,讲师们根据各区、县分公司业务节奏,全身心扑在基层一线。2021年上半年,中邮保险山东分公司赔付2903万元,为619个家庭送去关怀与温暖。 □游保山

如今,中邮保险山东分公司讲师团队已打造出涵盖营销技能、实战辅导、模拟沙盘等多种形态的精品课程30余门,分岗位、分层级、分类别增强了全省邮政营销队伍的综合实力。 □游保山

中国邮政航空有限责任公司飞行部波音737一中队 王晓辉

“只要国家需要,我随时可以上战场!”

他是2022年北京冬奥会第229棒火炬手,是杰出的飞行尖兵,是第一个请战执飞武汉抗疫航班的邮航飞行员。前不久,他荣获第26届中国青年五四奖章。他就是中国邮政航空有限责任公司飞行部波音737一中队队长王晓辉。

王晓辉始终秉承“时刻听从党召唤,随时可以上战场”的坚定信念,始终坚持奋战在“急、难、险、重”工作的第一线,勇当先锋,敢打头阵,用实际行动践行党员誓言,彰显出新时代邮政人的政治担当、社会责任和真情大爱。2008年,四川汶川发生地震,他冲锋在前,出色完成抗震救灾物资紧急运输任务。2020年,武汉发生新冠肺炎疫情,他逆行而上,主动请战班抗疫物资运输队,执飞首班抗疫包机,向武汉运送了抗疫前线急需的药品、口罩、体温枪和疫苗研发物料等防疫物资。从农历大年初二雨雪交加到三月春暖花开,他连续在外奋战



60余天,累计完成16架次防疫物资专机运输任务,是邮航执飞此类任务最多的机长。在他带领下,机队成为邮航防疫物资运输的主力军,圆满完成国家发改委、商务部、交通运输部、民航局、邮政集团等单位交运防疫物资运输任务60余架次,占邮航防疫物资总量的97.3%。在全国各地稳步有序复工复产后,面对境外疫情严重的危险,他再次逆行,主动执飞国际航线,向有关国家和地区运输防疫物资和国际邮件,为保障国际供应链作出了贡献。

王晓辉身为共产党员,在本

职岗位上充分发挥先锋模范作用,积极践行当代民航精神和英雄机组精神,深刻认识民航安全工作“五个属性”,始终保持清醒头脑,把飞行安全思想固化到运行全过程中,为飞行队伍树立了榜样。

从事飞行工作16年来,王晓辉刻苦钻研飞行理论知识,不断提高飞行技能,以“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”作为职业操守,在每一次航班任务中严格执行安全飞行规章标准,累计安全飞行11000余小时。他对带飞训练的飞行员严格要求,带教出54名副驾驶、27名机长。

北京冬奥会期间,王晓辉参与了火炬接力传递活动。他说:“参与冬奥会火炬传递,真是万分荣幸。作为新时代的邮政人,我将以更高、更快、更强、更团结的姿态,刻苦钻研、攻坚克难,奋力跑出邮航加速度,更好满足人民群众美好用邮需求。”

□李壮 杨卫东

四川省成都市邮政分公司 肖海

“成都工匠”“海师傅”的“传帮带”

每天一上班,四川省成都市邮政分公司网络工程师肖海就来到中心机房巡检,看看路由器指示灯是否闪烁,再摸摸服务器烫不烫手……肖海个头不高,皮肤有些黝黑,戴着一副眼镜,由于常年在成都邮政从事信息网络运维工作,身边同事都亲切称呼他为“海师傅”。

“海师傅,多个网点出现终端断断续续、无法联机的异常现象,怎么办呢?”2018年国庆节期间,正在休假的肖海突然接到机房值班室人员打来的电话。“不着急,密切关注网点联机状态,我马上过来。”他立即从家里赶往机房。

到达机房后,经过巡查,肖海发现一台汇聚400多个网点的核心路由器出现故障。一旦无法联机将导致全市邮政网点停业,损失不可估量,也势必严重影响邮政企业声誉。肖海立刻着手启动应急处理预案,他一边将网点线路切换至备用核心汇聚路由器,保障网点通信正常,一边立即开展故障排查。晚上11时许,这起安全隐患被成功排除,全市邮政



网点的正常营业未受影响。

在成都邮政机房,工程师张勇手中拿着机房拓扑图和实物摆放图。他说:“这张图可是机房维护工程师们的宝贝,有了它,我能快速定位,提高排查效率。”这张图正是肖海结合实际工作绘制的,图中清晰地标注了每台设备的管理IP、摆放位置、逻辑结构以及它的作用和功能。每当发生故障时,任何一位技术人员均可凭借此图,快速定位设备,及时处理故障,减少故障处理时长,提高工作效率。在“海师傅”的带动下,成都邮政中心机房成绩斐然,连续多年获得四川省邮政分公司信息安全检查评比第一名。 □宋贞颖

邮储银行上海市闵行区七宝支行 陈莹

抗疫作战勇担当 助力客户渡难关

邮储银行上海市闵行区七宝支行贵宾理财经理陈莹,积极参加各类学习培训,努力做好业务开发和客户维护,业务发展质量及合规服务在单位名列前茅,在十余年的工作中,她先后获得“上海十佳理财之星”、上海市金融工会“优质服务明星”等称号,展现了上海邮储人的进取精神与专业风采。

陈莹立足本职岗位,与所属派出所民警多次合作走进周边社区、园区,进行反假币反诈骗宣传,为居民、企业主特别是中老年居民普及金融和防范金融诈骗等知识。陈莹说,作为一名基层理财经理,除了要有过硬的专业知识,还应让金融服务走完“最后一公里”,实现宣传“贴近实际”“贴近公众”,这些都是当代金融人应尽的社会责任。陈莹还定期组织网点沙龙活动,做



到“一客一案”个性化服务,满足客户个性化需求。

2020年新冠肺炎疫情期间,七宝支行没有一天关门,陈莹充分发挥了“抗疫作战勇担当,党员模范我先行”作用,坚守岗位、冲锋在前、服从安排、服务群众,为前来网点的客户测量体温、登记信息。在养老金发放日当天,她及时做好疏导,引导网点内等候的客户保持距离,劝告前来网点办理业务的客户近期少出门、戴

口罩、勤洗手,指导客户优先使用个人电子渠道办理业务。对于贵宾客户,陈莹坚持电话沟通或通过微信关心慰问,询问疫情期间身体和企业运行情况,引导有需求的客户尽量线上购买各类金融产品或线上办理业务。对于受疫情影响导致困难的企业负责人,她及时告知支行内各类业务优惠信息,竭尽所能帮助客户渡过难关。

陈莹说,得益于邮储银行的培养,自己才能较快地成长。要多走出去向别人学习,开阔眼界,提升能力,在学习中创新、在工作中磨炼。她相信,在这个团队里,“你的努力,有人鼎力支持;你的收获,有人欢呼喝彩”。为此,她将继续保持一颗赤子之心,立足本职岗位,勤勉不倦,勇于开拓创新,继续践行普惠金融理念,进一步做好金融服务。 □尚佑文