

广州邮政力保市民就医用药需求

本报讯（广东记者 刘岚 通讯员 李秋枚）12月以来，受强冷空气影响，广东省广州市橙色寒冷预警持续不断。针对市民买药难、就医难问题，广州市邮政分公司与医疗机构开展“邮医合作，送药上门”服务，犹如冬日暖阳，雪中送炭。

针对近期全市发热门诊就诊量持续走高，广大市民的药品

需求持续增长，为高效、有序地为市民解决防疫物资紧缺、买药难等问题，广州邮政迅速对接线上平台、互联网医院，升级“线上问诊+邮政寄药”的服务模式，在全市范围内实现“无盲点送递”，全力保障市民的防疫物资和药品寄递渠道畅通。

广州邮政联合广东省中医院等58家互联网医院开展“新冠

门诊”的药品配送服务，优化流程线，市民足不出户就可免费享受复诊续方、病情咨询、检验报告查询及解读等服务，仅需支付药品及快递费用，即可获得快递送药上门服务，减少就医成本，避免人群聚集，省时省力。

据悉，为了减少患者跑腿和到医院等待时间，除药品寄递外，广州邮政还与多家医院合作

开展体检报告邮寄、病案寄递到家等服务。由邮政EMS跑腿代办一步到位，更有效地减少人员聚集，降低交叉感染风险。

连日来，抗原检测产品出现紧缺、难买问题，广州邮政主动对接线上平台及防疫物资供应商，在保证药品安全、物流时限、服务质量的前提下，推出了“广东省数字政府——粤省事平台

防疫物资仓储+配送项目”，以解百姓对抗原试剂和所需药品的燃眉之急。目前，市民可以在“粤省事小程序”上预约购买抗原检测产品，由邮政送到手中。

12月以来，广州邮政已配送抗原试剂1850件、中西药超2万件，不少市民已陆续收到邮政投送的防疫物资和药品，对该项便民服务都表示高度认可。

感冒了，邮政送药来

■ 一线风采

“订单越来越多了，我们医院连夜加班制药熬药，配送问题请你们一定帮忙处理好。”12月11日晚，西南医科大学附属医院中医医院药剂科主任致电四川省泸州市龙马潭区邮政分公司负责人罗媛媛，希望邮政协助分装药品并增加配送力量。

“你放心！我马上安排人手过来支援分装药品。”接到电话后，罗媛媛紧急召集相关人员制定应急方案。当晚，商贸城揽投部负责人邓茂林带领8人组成的突击队进驻医院制药现场，开始分装、打包、运送，确保当日2451件药品订单揽收时限。

突击队成员连续几天奋战到深夜。随着揽投部陆续有人员身体出现异常，加之线上订单不断增加，药品配送面临巨大压力。“张艇发热了，你赶紧过来顶他班。”邓茂林在医院紧急安排着工作。

12月14日上午，龙马潭区

邮政召开西南医科大学附属中医医院中药寄递项目协调会，向行政工作人员发出支援一线的号召。全体行政人员积极响应，两人一组，每日上下午两班到医院开展项目帮扶，替换身体不适的工作人员。邮政党员先锋队和第一批帮扶人员迅速赶往西南医科大学附属医院，支援药品配送项目，对线上下单的药品进行打包、封装、发货，同时收寄现场需要寄出的药品。

“大爷，这个药寄省外吗？里面有玻璃瓶，我会帮您包装牢固些。”党员汪冰帮忙收寄药品。“这笔订单里有西药也有中药，客户是线上下单，我去西药房帮客户取药，拿过来和中药一起打包。”帮扶人员赵丹小跑到药房前盯着大屏幕找患者名字，心里就想着赶紧配送药品，让群众早日收到急需的药品。12月11日—14日，龙马潭区邮政已揽收处理防疫和常备药品邮件5598件。

□何叙佼



贴心服务到边防

12月16日，新疆维吾尔自治区昭苏县邮政分公司开展“为退伍老兵办实事”活动，将流动邮局开进边防连，为退伍老兵提供“上门邮寄”“优惠价格”服务。该分公司选派经验丰富的老邮车司机，将加装防滑链的流动服务车停靠在边防连门口。大家各司其职，密切配合，现场收寄、封装，顺利完成了212件军包收寄工作。

□吴峰 摄影报道

“生命线”上的突围

（上接第1版）

以提速促增量，变提速为优势，邮政寄递“提速”“增量”“扩线”良性循环渐入佳境。

坚持客户视角 开拓广阔市场

对于邮政来说，大提速瞄准客户对时限的需求，是为了构建业务竞争优势，为赢得客户、开拓市场打下坚实基础。

6月27日，中共中央举行了“中国这十年”系列主题新闻发布会。会上，国家邮政局副局长戴应军介绍，快递业务量从57亿件增长到1083亿件，10年增长了19倍，已连续8年位居世界第一。至此，中国快递业务量突破千亿元大关，行业迈上了一个新台阶。专家分析，千亿快件时代的到来，预示着中国快递业将迎来巨大变革，快递行业龙头“春江水暖鸭先知”，开始从价格战升级到价值战。

快递行业，客户是企业的根本，是收入、利润的来源，没有客户就没有企业存在的前提。今年初，刘爱力以“客户”为关键词，专题解读邮政下一步如何抓好客户挽留、业务拓展、客户拓展工作。他强调，要做到知客户之所需、知客户之所怨、知客户之所愿。要知时限、知投诉、知客户变动、知价格、知行业评价标准，最终实现留客、活客、蓄客、获客。其中，时限是寄递的“生命线”，是开拓市场赢得客户的“敲门砖”，是永恒的首要任务。

10月31日晚，今年邮政

EMS“极速前进”项目全国首单诞生。北京的隋女士付完尾款仅13分钟，邮政小哥就将快递送到了她的手中，这也是今年“双11”隋女士收到的首个快递。在天津，2.2万件“极速前进”项目邮件，天津邮政仅用3天就完成了邮件卸车、封发、运输、仓储，并下沉到全市1500余条道段，10月31日晚8点13分29秒，成功投递了项目第一单。这些成绩均源于EMS为新零售行业提供的“极速前进”解决方案，利用平台在“双11”期间的预售机制，将订单产品提前包装、提前出库的配送模式，既可缩短“双11”期间消费者等待的时间，也可缓解仓储和快递高峰期的操作压力。

“极速前进”项目展现出邮政大提速的显著效果。“6·8”大提速要求，针对行业头部客户，邮政采取线路逐条对标、优势线路逐条切换的方式，用更多的优势线路，赢得更多的份额，以质价同优为基础，以部分优势线路为卖点，实现客户的初步切入；确保初步切入的线路时效稳定、投递规范、丢损率低、投诉量小，以稳住存量客户；在稳住客户的基础上，推介更多优势线路，推动够量线路提速，进一步扩大份额。而针对电商卖家，则将优势线路按省或区域“打包”成专线产品，推进批量获客。通过提供定制邮路服务，邮政致力于满足客户的个性化需求，今年为巧厨商贸定制邮路3条、为当当网定制7条，获得客户好评。

集团公司2022年工作座谈

会指出，依托CRM系统，实现客户数据汇聚，赋能寄递客户“五知”体系建设。目前已实现数字化工具“广覆盖”，寄递板块安装邮客行APP近5万人，分户管户100%责任到人，支撑营销人员有的放矢拓展；知客能力“强提升”，强化客户数据整合拉通，优化营销工具，提升客户“五知”能力；赋能市场营销“重成效”，支撑“战略客户分支机构营销”。

今年“双11”再次检验了客户对邮政的满意度。“双11”期间，邮政大客户营销中心电商类项目增速跑赢快递行业12个百分点以上，其中11月1日—15日全国仓配项目累计揽收4993万单，占全网业务量的8.07%，运营质量获得华为、荣耀等客户的认可。在服务质量方面，工单处理效率提升加快，11月1日—15日全网“紧急邮件网运协同单”处理及时率为93%，同比提升7.8%；主动客服保障更加到位，为8443个协议客户提供了主动客服，重点客户主动客服保障率达95.9%，客户投诉量、率同比双降。

提速常态长效 塑造竞争优势

12月1日上午8点10分，国家邮政局邮政业安全中心快递大数据平台显示，2022年我国快递业务量正式突破1000亿件，比2021年提前7天。11月1日—15日“双11”旺季，中国邮政寄递总业务量超过6亿件，特快业务量超过1.3亿件，均创历史新高。业

务量不断提升，给中国邮政寄递效率和服务带来双重考验。

没有时限，就没有市场竞争力，寄递业务发展也就无从谈起。对于中国邮政来说，“6·8”大提速被赋予了更高期望。聚焦数智化、流程再造、规模提升，“6·8”大提速成为“中国邮政寄递业务实施精准提速常态化、长效化的开始”。

刘爱力强调：“快递行业已从规模发展期，历经集约化发展，正在走向数智化管控期。”他指出，规模市场四象限分析、时限四库、CRM系统、够量直达分网等数字化工具就是我们工作的“罗盘”，给出了提时限、“知客、留客、活客、蓄客、获客”、智能邮路规划等工作的“指路罗盘”。

在杭州大江东场地，今年配备智能场院管理系统后，实现了对车辆智能分配垛口和合理管控；进出场地使用人脸识别系统充分发挥用工效率；通过监控视墙，强化了生产作业过程管控和异常管控。中国邮政通过在90个省际中心推广智能场院管理系统，提升场院管理数字化水平，逐步实现了生产全过程数字化交接、智能组织场院生产、精细化运输管理。

在河北，邮政聚焦重点市场、重点客户，把运输车辆开到田间地头、仓储中心和客户现场，汇集直发，加快时限速度，提升客户体验。依托保定满城造纸产业集群、邢台清河汽车配件等重点集群市场，累计开通16条集群市场专线，时限平均加快0.5天，业务量提升20%以上，实

现量速齐升。

刘爱力指出，在“够量市场”，中国邮政已经有很多的规模客户，客户基于信任使用了我们的产品。如果把时限水平再提上去，他们就会成为潜在的转移客户，给我们更多的份额，同时也会吸引更多的新客户。

随着时限不断提升，寄递业务逐步实现有针对性地开发有效益的市场，实现有效益规模发展。比如在江苏，大闸蟹寄递市场体量超6亿元，江苏省邮政分公司通过创新经营模式及运营模式，实现收入6861万元，增幅达51%，市场占有率为16%，同比提升5个百分点。

今年以来，集团公司党组多次强调：“没有时限这个质，没有便捷的IT服务，客户就不会选择我们，业务量就上不去；业务量不够，装载率和频次上不去，就无法组开直达邮路，分拣、转运次数就会相应增多，时限质量就无法提升。所以，只有时限更快、服务更优，客户才会选择我们，才会产生更多的业务量，从而实现量和质的相互促进。”

以“6·8”大提速为新起点，邮政寄递业务以持续不断的改革，全力打造竞争新优势。中国邮政寄递正按照既定的战略部署，抓实抓细抓落地，坚持以“三个视角”对标对表，适应行业发展变化，理顺运营体制机制，持续深化“六大改革”，稳步推进分业经营，加大科技赋能力度，加强规范化管理，实现端到端、全流程、各环节、全要素的标准化，奋力开创高质量发展新局面。

驻中国邮政纪检监察组通报

六起违反中央八项规定精神问题

（上接第1版）

2021年2月，朱启忠违反系统内部同城公务接待规定，超标准840元接待中邮证券上海分公司总经理一行3人。朱启忠受到党内警告处分，超标报销的餐费已退赔。

中国邮政集团有限公司湖南省衡阳市分公司党委委员、副总经理，衡阳市寄递事业部常务副总经理李晓敏违规发放慰问费、公款购买香烟、超标报销住宿费问题。经查，2019年、2020年春节期間，李晓敏违规向衡阳市寄递事业部5名中层干部发放慰问费4.2万元。2018年10月、2019年6月，衡阳市寄递事业部两次从衡阳市新华便利店公款购买烟酒，用于日常维护客户，共支出9900元。2018年4月，李晓敏赴北京参加全国邮政网络运行工作会议，提前一天到京并报销住宿费788元，超出500元/天的标准。李晓敏还存在其他违纪问题。李晓敏受到撤销党内职务处分，由三级副领导职务降为四级正领导职务，考核绩效2万元，违规费用已退赔。

中国邮政集团有限公司贵州省贵阳邮区中心原运输中心党支部书记、经理孙昶违规发放补贴和奖励等问题。经查，2016年至2020年，时任贵阳邮区中心局邮件处理中心经理孙昶用工资结余新增发放119人通讯费；在原贵阳市邮政公司执行项目标准的基础上发放和提高管理岗、班组长等39人岗位补贴；在无项目方案、发放范围、发放依据的情况下，新增发放11人“身份证项目”计件工资、发放14人“赤水纸品”项目奖励。邮件处理中心还存在2019年虚构经济事项套取搬运费用发放“思乡月”项目奖励及下属班组二次分配的问题。孙昶作为邮件处理中心时任主要负责人，对上述问题负有直接责任和主要领导责任。孙昶受到党内严重警告、行政记大过处分，扣发其上一年度10%全年绩效薪酬。

中国邮政储蓄银行贵州省黔南布依族苗族自治州分行普惠金融部客户经理詹欣公车私用、私车公养问题。经查，2020年5月至2021年12月，时任贵定县支行党支部书记、副行长詹欣公车私用、私车公养产生费用共计22842.57元，其中公车私用40次，行驶里程10552公里，产生ETC通行费、油料费10089.65元；使用贵定县支行加油卡为私家车加油37次，金额11692.92元；詹欣私家车保养费用800元、洗车费用260元，由贵定县支行承担。詹欣受到党内严重警告处分、免职处理，相关费用已退赔。

通报指出，以上六起违反中央八项规定精神问题，涉及公款报销旅游费用、违规收受礼品、违规使用公车、私车公养、超标准公务接待、超标准报销住宿费、公款购买香烟、违规发放慰问费、违规发放补贴和奖励，反映出邮政企业一些领导人员在中央三令五申下纪律规矩意识仍然淡薄，特权思想根深蒂固，也充分表明落实中央八项规定精神永远在路上，须臾不可放松。

通报强调，邮政企业各级党组织要切实履行全面从严治党政治责任，不折不扣贯彻落实党的二十大关于锲而不舍落实中央八项规定精神、持续深化纠治“四风”的部署和要求，始终牢记“三个务必”，保持永远在路上的战略定力，坚持以严的基调抓作风，决不能有松劲歇脚、疲劳厌战的情绪，更不能有降调变调的错误期待，永远吹冲锋号，强化对党员、干部尤其是领导干部的教育管理监督，层层落实责任，层层传导压力，推进作风建设常态化长效化。各级纪检机构要一体履行协助职责和监督专责，坚持问题导向，一刻不松、半步不退，对享乐主义、奢靡之风露头就打，对形式主义、官僚主义重点纠治。要坚持以零容忍态度执纪问责，谁违反了中央八项规定精神就严肃处理谁，发现一起、查处一起，绝不姑息。要坚持越往后越严，对党的二十大后依然不收敛不收手、顶风违纪的，综合运用党纪处分、组织处理等方式，从严从重处置。各级党员干部尤其是领导干部都要做政治上的明白人，深怀敬畏之心，既强化自我约束，带头遵守纪律，又带头管好家人亲属，管好身边人身边事，坚决破除特权思想和特权行为，坚决抵制歪风陋习，做到清清爽爽、廉洁过节。

□仲驿

（上接第1版）

对山西、黑龙江、甘肃、江苏、浙江、山东、辽宁、湖南、陕西等省的部分节点按照生产需要，进行分拣封发关系、层级集散关系、集包N格口等的调整，极大优化了局部生产网络的生产状况，保障了全网生产的稳定。

在近期生产运行工作中，遇到的较大挑战就是运能不足，这严重影响到邮件在各节点间的流转。为保障好相关核心节点的运能运力充足，中国邮政积极采用“多式联运”的方法，补充运力需求。比如开通了乌鲁木齐至北京往返火车邮路，哈尔滨至温州往返火车邮路，内蒙古出口冷鲜肉高铁邮路等。

在全网生产运行较为艰难的情况下，中国邮政仍然全力做好民生物资和医疗物资的运输寄递，排除万难开通了一批定制邮路，确保上海至廊坊药品、防疫物资运输，宁夏、内蒙古冷鲜肉出口，山东、湖南生鲜产品出口，黑龙江大米出口，河北药品出口……以寄递“最强大脑”为中枢，中国邮政寄递全网劲力保障民生急需，为中国经济和社会秩序加快恢复贡献力量。