

春风十里

「绿」花飘「香」

3月6日,习近平总书记在看望参加政协会议的民建和工商联界委员并参加联组会时,正值“三八”国际劳动妇女节来临之际,总书记代表党中央向全国各族各界妇女致以节日的祝贺和美好的祝福,使广大妇女深受鼓舞、倍感振奋。

妇女能顶半边天。无论是在工作上,还是在生活中,妇女始终发挥着“半边天”的重要作用。在邮政企业的发展中,她们充分展现了“巾帼铁军”爱党爱国爱企的坚定信念、自强不息的奋斗精神、自信勇敢的当代形象。在这个特殊的日子,我们特刊发一期女性人物的专版,向邮政“半边天”表达最诚挚的敬意!

山东省莱州市邮政分公司副总经理 潘婕



2011年,潘婕进入邮政工作。她从事最基层做起,从事过邮政柜员、客户经理等岗位;2017年至2021年,先后担任山东省烟台市莱州市邮政分公司南小区支局经理、文昌路支局经理。近年来,她获得了“烟台邮政先进个人”“烟台邮政系统先进生产工作者”“烟台邮政最给力员工”“全省邮政金融发展突出贡献奖”“全省邮政金融发展金牌员工”等荣誉和奖励。

用情服务 用心营销

2017年,潘婕刚刚接任莱州市分公

司南小区支局经理时,支局营业面积只有70平方米,网点客流量低、硬件设施差,在周边6家银行的对比下凸显落后。如何在夹缝中求生存?

潘婕首先想到的是强化服务。支局要发展,服务是关键;想要提升产能,维护客户是重点。南小区支局位于莱州市城南,在一老小区门口拐角处,网点客流量低,潘婕就每天早早上班在门外打扫卫生。这时路过的基本都是赶早市的小区居民,她就会热情与他们打招呼、攀谈。“大姨,去买菜吗”“大叔,累了可以进我们网点休息会儿”……一来二去,潘婕逐渐和客户熟络起来。通过主动和客户沟通,了解到客户的基本信息和对邮政企业的看法,而当地老百姓也知道了南小区支局新来了一位经理,是个爱笑的女孩,服务热情周到。

南小区支局确定了“一切为了客户,以服务赢得客户”的发展理念,利用晨夕会开展支局内部学习交流,提升员工业务知识和服务水平,奠定服务基础。潘婕要求员工抛弃国有企业的固化思维,树立竞争意识,做到“站在客户角度想问题”,用实际行动践行“人民邮政为人民”的服务宗旨。她的脸上始终洋溢着自信的笑容,永远朝气蓬勃,永远充满希望,并感染着身边每一个人。

2017至2019年,潘婕带领南小区支局连续3年新增金融总量过亿元,网点

全年收入计划提前两个月完成。3年间,南小区支局余额规模由2017年的9100万元提升至3.2亿元,70平方米的“小支局”实现了“大产能”。

干就干一流 争就争第一

2020年,潘婕调到文昌路支局。清晨,农贸市场的摊点旁、沿街小商铺里总会有潘婕的身影。自担任支局经理以来,潘婕重视走访客户,坚持“一日三访”。她以“先苦后干巧干”的工作态度、“看透村,看透人,看透事”的标准,采取地毯式走访和对关键人走访的方式,带领员工走访居民区、商贸市场,每天保证精准对接走访商贸户20户、社区居民35户。

潘婕每天都会关注客户的社交平台,了解他们的近况。通过一位客户的抖音平台,潘婕发现他近期经常发布一养老售楼处场景的视频。因此前知道该客户为事业单位退休人员,于是马上联系客户,得知客户被聘为这处房地产公司经纪人,潘婕就请这位客户牵线认识了房地产开发商,通过多次上门拜访公关,开发商认为邮政老年客户也正是他们养老项目的重点客群,支局成功获得邮政网点户外广告项目,实现交房通知书寄递1500封。后期通过持续维护,围绕客户金融需求,在成功引荐对公业务的同时,实现理财业务新增600万元。

通过厅堂服务、外拓走访、精耕客群、协同营销,支局打赢城市金融攻坚之战,客户接踵而至,业绩节节攀升。2020

年至2021年,文昌路支局连续两年余额年增过亿元,金融总量年增1.62亿元,荣获“全国邮政代理金融跨年度专项营销活动先锋网点”。

凝心聚力 心系员工

潘婕从基层干起,理解员工日常工作的辛苦。在担任支局经理后,她经常主动跟员工们沟通交流,让大家多提意见和建议,合理的会虚心采纳,有失公允的会耐心解释引导。她认为,员工也是需要维护的,员工是最大的客户,当你把大家的积极性调动起来,团队的力量是强大的。“有一年冬天下大雪,厅堂到访量很少,‘四大战役’还没有完成。我趁天气不好去村委会谈订报刊业务。当我从村委会出来,看到两个熟悉的身影冒着雪在村里挨家挨户走访。这两个员工说厅堂没有人,我们出来多发发宣传页,咱们好多上余额。”这事儿让潘婕特别感动,也激励她要把支局业绩搞上去。

2022年4月,潘婕被提任为莱州市分公司副总经理。她坚持从基层中来要去解决基层问题的原则,怀着真诚的态度总结先进支局的亮点;结合自身基层工作经验,带动后进支局发展。2022年,莱州市分公司实现全年产能提升目标,较上年同期增加1.5亿元。2022—2023年,在山东省邮政分公司的跨赛中实现阶段性目标。潘婕说道:“每个人都要向下扎根,向上生长。我要继续扎根基层,为烟台邮政的二次崛起作出更大的贡献。”

□崔鹏森 姬婵

以学为先 以人为本 以干为要

安徽省芜湖市邮政分公司解放东路营业所负责人 杨梦月



杨梦月是安徽省芜湖市邮政分公司的一名“90后”青年党员,在邮政基层网点服务已9年。她爱岗敬业,从最初的柜员成长为解放东路营业所负责人,她用实际行动在平凡的岗位上创造着自己的价值。因工作表现出色,2022年,她被授予“安徽省劳动模范”荣誉称号。

以学为先 做到政治过硬

“立身以学为先,立学以读书为本。”作为一名党员,杨梦月深知只有在理论上不断提升水平,才能保持政治上的坚定。自党的二十大闭幕以来,她就将学习领会党的二十大精神作为当前乃至今后一段

时间的首要政治任务。一方面,依托支部“三会一课”“读书会”“青年理论小组学习会”等平台,原原本本、反反复复对党的二十大报告全文进行学习;另一方面,有效利用“中邮先锋”“学习强国”等线上平台,结合“理上网来”党员领学经典著作、“学习进行时”主题分享、“举旗帜、担使命、办实事”等系列活动,积极参加交流研讨,系统学习贯彻党的二十大精神,力求学深悟透、入脑入心。

她还发挥劳模的示范带动作用,利用晨夕会时间,带领员工一起学习党的二十大精神,并将自己的所学所思与员工分享,很快在网点掀起了学习党的二十大精神的热潮。

以人为本 追求极致服务

杨梦月时刻牢记为民服务“孺子牛”的精神,践行“情系万家,信达天下”的企业使命,坚持以客户为中心,做到“民之所忧、我必念之,民之所盼、我必行之”。

每当春节来临,杨梦月都会主动联系街道和村委会,走家串户,第一时间把慰问品、春联和新春祝福送到客户手中。在得知有很多外出务工人员不能回家过年时,她便带领员工开展对留守老人和儿童的关爱活动,帮助他们解决生活实际问题,为他们排忧解难;她联系小学校开展“邮爱千里”活动,让孩子们写一封信寄给远方的爸爸妈妈,搭起一座传递爱的桥梁;她和员工

下乡,为孤寡老人打扫卫生、铺床晒被,让老人感受到了亲人般的温暖;对于行动不便的客户,她就带上设备提供上门服务……

她始终用“将心比心”的态度、“马上就办”的速度、“办就办好”的力度,对客户的需求做到有求必应。这些实实在在的行动受到了当地政府和老百姓的高度赞扬。

以干为要 实现人生价值

2018年冬天,正值“金融跨年”旺季,她轮岗到新的支局,对于周围的一切她都很陌生,所有工作都要从头开始,那也是她最艰辛的一年。虽然身怀六甲,但她从 not 把自己当孕妇,不找任何借口怠慢工作。她带领员工布局谋划,开发新市场,通过日常点滴服务,获得了越来越多客户的认可,元旦“开门红”首战告捷,在全市邮政第一个超额完成计划指标。

为实现自身价值,杨梦月在几年的基层窗口服务工作中,充分发挥党员先锋模范作用,认真履行岗位职责,带领网点员工创新业务发展理念,发挥各自优势,真干实干、埋头苦干,确保了上级下达的各项任务不折不扣完成。在她的带领下,解放东路所获得了全省邮政“十佳农村转型示范网点”“百强网点”“模范职工小家”以及“芜湖市文明窗口”等荣誉称号。

□孙康

乘风破浪的“90后”

湖南省澧县盐井邮政支局局长 李佳媛



李佳媛是名“90后”,自2018年加入湖南省常德市邮政分公司以来,担任过金融柜员、综合柜员、雷公塔邮政支局局长,现任澧县盐井邮政支局局长。这些年来,她不仅见证了邮政企业在互联网浪潮下的更新换代,也通过自身的努力一路乘风破浪,不断前行。

李佳媛大学毕业后,考进了常德市澧县甘溪邮政支局担任金融柜员和代班综合柜员。

“其实我学东西不快,但好在认真。”刚到邮政时,李佳媛对很多业务不熟悉,“记得有一次给别人存钱,结果把存单存期开错了。当时,心里紧张得不得了。当告诉了支局长和师傅后,他们都安慰我,说没关系,让我以后多操作多细心。那位客户也很好。我联系他更正存期并道歉时,他表示理解。”

在师傅的“传帮带”和个人的努力下,李佳媛工作上越来越得心应手。一年半后,她轮岗到雷公塔支局做金融柜员。“调整了岗位,意味着需要加强学习。这里的客户更多了,必须通过走访、电访等形式,对支局存量客户进行精耕细挖,并拓展新的客户。”

李佳媛介绍,雷公塔镇含13个村,经济较活跃,刚开始去的时候,对各种情况不熟悉,她就和投递师傅一起走访,一天走访十几家。后来,李佳媛又轮岗做金融柜员、支局长,每到一处,她都会提前了解这个地方的风土人情。为了进一步提升工作技能,更好地与客户沟通,李佳媛还在工作之余考取了银行从业证等资格证书。

“互联网时代,邮政也越来越智能化了。以前,很多业务需要人工操作。为了让客户分流,减少他们的等待时间,几年前,澧县邮政投入使用了ITM。”李佳媛介绍,ITM开户、查询名下账户、汇兑、转账等业务都可以办理。以前,给客户开户、办业务,需要复印身份证,填很多单子,客户觉得麻烦,柜台工作人员操作起来也麻烦。现在,系统直接可以进行身份证识别、人脸识别,越来越方便了。

如今,直播带货盛行,在李佳媛的桌上,就有一个最近热销的绿色网红产品——邮政托特包。她说,今年,湖南省邮政分公司打造“线上直播+创意短视频”的营销模式,把邮政农产品和文创产品搬到屏幕上,为邮务类业务的发展“抖”出了一片新天地,自己也有幸和前辈们一同开了一场抖音直播。

这些年,因一心扑在工作上,李佳媛觉得自己对家人是有亏欠的。“幸好父母身体还可以,爱人也是邮政员工,所以,都理解、支持我。”

李佳媛和爱人王君毅是在工作中相识的。去年,他们步入了婚姻殿堂。李佳媛忙的时候,王君毅就干家务、照顾双方父母。“佳媛比较辛苦,业务繁忙,大部分时间都在工作、考试。不过,只要周末一有时间,我们就会一起陪父母出去走走。”李佳媛觉得,这一路走来,自己成长了,担子重了,责任也更大了。

□胡梦瑶

福建省仙游县枫亭邮储营业所经理 阮梦媛



阮梦媛,在邮储岗位上干就是28年。2022年8月,她调任福建省仙游县邮政分公司枫亭邮储营业所经理。她精耕特色客户群,抢市场、拓规模,稳步提

撬动农村市场的“领头雁”

升网点余额,成为福建邮政农村金融发展的一只“领头雁”。截至2月27日,枫亭营业所完成“2022—2023跨年”余额8799万元,完成率达147%,首季“开门红”完成率达284%,年净增3952万元,列全市邮政第二位。

阮梦媛坚持“增客户就是增余额”的发展理念,落实“无余额不稳、无保险不富、无中收不强”的发展策略,通过“走出去”与“引进来”两手抓,实行“客户进店柜员100%开口”;实施外拓营销,开展“五进活动”,即进社区、进校园、进工业区、进商贸城、进车站,有效发展并维护了务工、商贸等客群。

她还以关爱留守儿童为突破口,深入当地各中小学校,加强维护务工返乡

客户群;举办九九重阳节、国庆大狂欢、春节等专项营销活动,收集客户信息,壮大基础客户群,助力余额增长。

阮梦媛坚持以客户为中心,实施“一村一策”“一户一策”,精准发力。“实行‘一村一策’其实也没有什么窍门,关键在于坚持,只有坚持走访宣传,才能赢得更多的客户。”阮梦媛说道。今年以来,枫亭所走访人员根据不同时段,重点抓住“三场两口”即菜场、商场、广场和校门口、超市门口等人流集中区,开展入村、入社区、入场区的拉网式走访,抢抓年终岁末“五金”,推进“一村一策”“一户一策”落地。

以信贷产品为敲门砖,通过“五走访”,即走政府、走园区、走协会、走龙头企

业、走小微企业等,她先后走访宣传“融资E”及“福海贷”、房产抵押贷、烟草贷等业务,打通金融服务“最后一公里”。仅两个月时间,她成功放贷381万元,带动网点基础客户开卡、办理手机银行和快捷绑定支付等;她带领员工走进商贸一条街、菜市场,动员客户使用“微邮付”业务。同时,利用网银批量代付业务,拓展商贸客户,沉淀资金380万元;成功营销期交保险198万元、趸交608万元。

今年以来,枫亭所以“蔬菜节”“一元竞拍”“积分权益”以及“百人大抽奖”“年货节”等活动为载体,配合开展“我为群众办实事”村社共建活动,实现引流获客,有效促进菜市场“微邮付”产品使用率提升。利用周六、日的产品消费优惠活动以及商户每日红包领取等举措,阮梦媛带领员工逐一上门宣传营销,新增商贸客户近200户。

□赖丽清