



# 温州邮政报

全国优秀企业报  
浙江省优秀企业报

温州市邮政局主办

WENZHOU YOUZHENG BAO

浙企准字第 C021 号 第 342 期 半月刊 2012 年 10 月 10 日 农历壬辰年八月廿五 星期三

## 省邮政公司总经理鞠勇赴瑞安局调研慰问

本报讯(朱蓓蓓)中秋临近。9月29日,省邮政公司总经理鞠勇带领省公司办公室主任沈军文、市场部经理邢林杰、办公室主任助理王勇一行4人,在温州局领导班子陪同下,赴瑞安局调研慰问。在瑞期间,他相继调研视察了高楼镇地赖村村邮站、商城邮储网点,并慰问了发投分局投递员。

在视察新开办的高楼镇地赖村三类村邮站时,鞠勇亲切地与村邮员交谈,询问开办的业务以及和农家书屋结合管理的情况等,他还饶有兴致地向村邮员讲解起了浙江村邮标志的含义。他指出,村邮员是一项很有意义的工作,全省2万多个村邮站基本覆盖了浙江农村,今后村邮站还会叠加代售火车票、小额取款等便民业务,让村民也享受到与城市居民相同的服务,不断提高村民的生活品质。随即,他在新浪微博上发布“开办不久的温州瑞安市高楼镇地赖村村邮站,与农家书屋结合起来管理”的微博。

在装修一新的商城邮储网点,他与该网点负责人亲切交谈,了解周边环境及各项业务发展状况,在了解到网点用优良的服务维护好老客户、



鞠勇(左三)调研高楼镇地赖村村邮站,并慰问村邮员。

用感情打动客户,做出很多业绩时,他当即就提出了“真心服务就是营销力”的营销理念。

在慰问发投分局时,他与投递员们聊起了工作、生活、伙食以及平时健身等情况,还与他们合影。当他了解到投递员们定期参与健身活动、很有团队精神、在瑞安局工作很有家的感觉,以及参加投递营销特训营后,业绩提升等,他高兴地说:“投递队伍建设是省公司党组很关注的事情,投递员拥有非常丰富的人脉资源,要把这个资源开发好,不仅要把信报送好,还要挖掘好客户背后的产业链。”他表示,在贯彻省公司投递营销经理制方面,瑞安发投分局做得很好,很期待看到投递队伍一方面能够辛勤工作,另一方面通过营销经理制,在一份工作中,拿到多份收入,让企业增效的同时,让员工增收。他还希望瑞安局投递队伍不断提高素质,在发展中体现自身价值,同时,让投递员的生活品质更上新的台阶。

当晚,鞠勇还饶有兴趣地参加了瑞安局举办的“全家宴”活动,并对瑞安邮政员工队伍阳光心态给予了肯定。(陈志川/摄)

## 送上月饼贺卡 祝你中秋快乐

### 温州邮政等九家单位联手送温暖

本报讯(朱蓓蓓)9月26日上午,装着一盒盒月饼、一张张贺卡的邮车开进市社会福利院、新田园垃圾中转站、儿童福利院,这是由温州市总工会联合温州市邮政局等8家单位开展中秋送温暖活动的一幕。

当天,市总工会、市行政执法局、市民政

局、鹿城区总工会、市邮政局、温州移动公司、温州邮政速递、阿哆诺斯温州市公司、普利欧温州分公司等9家单位联合发起的2012年中秋联合关爱慰问活动启动仪式在市社会福利院举行。

此次慰问活动旨在为社会福利院的老人

们、垃圾中转站的环卫工人以及儿童福利院的儿童们免费递上一盒精美的月饼,以实际行动向他们传达一声中秋节日的祝福,让他们感受社会主义大家庭的温暖。温州局作为活动参与单位之一,共准备了5333份邮政贺卡,为特殊人员传达了邮政的中秋节日祝福。

市邮政局局长严明在仪式上致辞。他指出,近年来,温州市邮政局立足民生、服务社会,积极做好普遍服务,义不容辞地担负起公用企业的社会责任,为我市的社会进步、经济发展、人民生活水平提高,为创建“三生融合幸福温州”作出了积极的贡献。与此同时,温州市邮政局还以开放的心态,积极参与到社会公益事业中,用企业发展的成果回馈社会。充分利用邮政四通八达的网络优势,为汶川地震灾区运送物资;在邮政窗口开通“爱心包裹”捐赠,为贫困地区的孩子送去学习用品;为儿童福利院的孩子们送去期刊杂志。2007年至今,温州市邮政局已经连续6年参加在火车站举行的春运关爱活动,为春节回家的新温州人送去温暖和祝福。今后,温州市邮政局还会一如既往地支持和参与到社会公益事业中来,为打造“三生融合幸福温州”贡献力量。

慰问中,严明还相继来到垃圾中转站、儿童福利院,为环卫工人和儿童们送上了月饼和贺卡。(陈志川/摄)



严明(左)为孩子们分发月饼礼盒

## 喜迎十八大 方寸展温州

### 市局举办大型国庆邮展

本报讯(狄冬梅)

10月1日,由温州市邮政局、温州市总工会联合主办,市工人文化宫协办,市集邮协会承办的温州市“喜迎十八大 共建幸福温州”大型集邮展览在温州市工人文化宫开展,吸引了广大市民前来参观。市委宣传部长戴嘉宝,市总工会副主席王建中,市邮政局党委书记孟一兵等出席了当天上午举行的开幕式。

孟一兵在开幕致辞中表示,用邮票的独特视角,缅怀革命先烈的丰功伟绩,歌颂祖国建设的伟大成就,宣传党的方针政策,展示“温州模式”、“温州人精神”,是一项有益的社会文化活动。邮展的举办,能“寓教于乐”、“集邮育人”,激发更多的群众参与集邮事业,进而推动我市集邮文化事业的大发展、大繁荣,为进一步提高我市文化品位,促进温州文化强市建设,推进“三生融合、幸福温州”建设凝聚力量。

据悉,此次邮展为期3天,共有62部邮集147框,包括传统集邮类、邮政历史类、邮政用品类、航天航空类、专题集邮类、印花税票类和一框类等类别,分别来自温州市区、各县(市)和老干部邮协,大多数为未曾参展的新人新作,但也有小部分邮集曾在全国、省级邮展上获奖。展出的邮集内容涉及面广,有反映中国共产党丰功伟绩的,也有反映温州邮政历史的,还有涉及特殊时期邮局使用过的邮政用品等。(陈志川/摄)



## 严明赴电商等三局调研

本报讯(梅海珍 徐洁 王静)9月27日-10月10日,市局局长严明一行相继来到市局电子商务局,乐清、永嘉等局开展调研。

在市电子商务局,严明现场调研了体彩配送中心,他指出,移动代理业务渠道收缩给电子商务局带来收入压力,电子商务局不仅要在思想上及时转变经营思路,还要在行动上快速跟上,弥补收入缺口。体彩业务力争信息化手段加以改造,利用E站邮局客户端软件,提升客户体验适应自助化处理,节约单位劳动动力使用,减少人员成本支出。进一步加强经营管理,继续发展短信业务,严格规范流程,提升服务以体验服务带来效益提升。发展上要创新,及时派员对市场进行调研,了解有价证券配送市场需求,拓展经营创收。更新观

念,学习借鉴萧山局的先进做法和成功经验,促进电子商务业务加快发展。

在乐清局,严明沿线走访了下属的7个分局、储蓄所,与网点负责人、当班工作人员亲切交谈,了解掌握一手资料。就下阶段工作,他要求:一是转危为机,逆势奋进。在当前的危机中,抓住稍纵即逝的机遇,特别是要从现在转型的契机中善于发现机遇、善于解决危机。二是勇于创新,加快发展。培养组建营销队伍,分局要营销能力强,市局要支撑能力强,做好客户维护和规范经营工作。三是盘活资源,提高绩效。特别是要综合利用好的人脉关系。四是领悟文化,凝聚人心。文化不能只挂在墙上,要入脑入心入行,以实实在在身边的事体会人感动人。五是重申“三条红线”的重

要性,确保完成十八大期间安全问题、业务发展、村邮站建设。

在永嘉局,严明一行调研慰问了永嘉乌牛、黄田、和田、双塔、清水埠、桥头、城南等七个网点。他指出,当前邮政正处于转型发展的关键时期,要危中求机,抓住机会加快发展速度;在网点建设方面要加大投入,提升服务能力,网点设施和形象必须要跟上,同时要因地制宜,区别建设山区和沿江网点,金融业务要“走出去”发展。业务发展要靠项目带动引领,邮务类项目关键在创新突破,金融类项目关键在学习先进经验,同时要发挥好专业局的作用,做好业务支撑。在企业生态建设上要结合实际,文化“润心”,不能仅停留在挂标语、喊口号的层面上,要强化氛围营造,提升企业向心力和凝聚力。

### 邮储银行水头营业所重装开业

本报讯 9月28日,平阳县邮储银行水头营业所经两个多月的装修改造,在礼花、鞭炮声中重新开业。该局局长林胜寒,副局长李广东为开业剪彩。

作为5个超亿网点之一的水头营业所,对全县邮政金融业务贡献度可谓举足轻重。此次装修改造,严格按照省公司金融网点规格要求进行。在大厅内,对营业柜台、自助机具区、贵宾室、理财室等进行了划分,使客户更方便享受分区服务;配备了等候椅、宣传折页展架等服务设施,营造了舒适的服务环境;在产品方面,集合了储蓄、理财、保险、基金、电子银行、汇兑等多项金融产品。

(李志图 摄影报道)



### 蔡爱东强调让村邮站真正惠民

本报讯(赵伟)9月28日,文成县召开全县邮政普遍服务建设推进会,副县长蔡爱东,县府办副主任张敏,县发改局、财政局、人民银行、银监会、邮政局及各乡镇相关领导参加。

蔡爱东对下阶段工作提出了三点要求:一是进一步统一思想,充分认识邮政普遍服务的重要性。二是进一步明确职责,狠抓工作落实。各乡镇务必要在10月20日前完成159个村邮站建设任务,在11月20日前签订相关协议。三是加强保障,强化服务。邮政要高度重视村邮员培训和业务叠加工作,切实将村邮站的功能健全起来,使老百姓真正享受实惠。

#### 马屿镇首个三类村邮站开业

本报讯 9月26日,瑞安马屿镇清祥社区村邮站率先开业便民,截至10月1日,该镇将完成此类村邮站建设共14个,实现真正便民惠民。(王彩洁)

#### 苍南局超额完成“思乡月”任务

本报讯 截止到9月28日,苍南邮政累计完成“思乡月”专项营销395.7万元,完成率为208%,圆满完成市局下达的“思乡月”任务指标。(吴克田)

#### 泰顺局开发个性化邮票

本报讯 近日,泰顺局抓住县人民医院新院搬迁和体育中心落成契机,承揽两单位形象邮册业务,共开发个性化邮票2800版,创收入30多万元。(季卫清)

#### 文成局完成“余额攻坚战”

本报讯 截止到10月6日,文成局三个代理网点储蓄余额累计达14716万,本年净增2244万,提前并超额完成市局“余额120亿攻坚战”中14500万的分解目标。(周伟)



## 严明在2013邮政贺卡启动会上鼓劲 用激情和努力打响打好这场贺卡之战

本报讯(张琼)9月28日,市局召开2013年邮政贺卡启动大会,布置2013年贺卡启动工作。

市局局长严明指出,贺卡战役是邮政既重要又困难的战役,针对非常紧迫的形势,要求所有部门共同努力,坚定信心,用激情和努力将这场战役打响打好。他提出三点要求:一是鼓士气,有信心。函件业务是最本质最困难的业务,越是困难的时刻,越是能锻炼人。贺卡战役由机关职能部门共同参与,相信邮政不仅能有一支有干劲、闯市场,能出成绩的专业营销队伍,还能锻炼出一支既懂管理又懂经营的管理队伍。同时全局上下要坚定信心,积极主动拓展市场,用主动的心态来促进贺卡业务的发展。二是创新路,有办法。集团公司创新理念,跟上时代步伐,推出的贺卡已由原来单一色彩、固定的广告位到现在多种多样的缤纷贺卡。同时还推出礼品贺卡,在网上搭载媒体,与互联网如二维码、支付宝结合,增加贺卡的吸引力。在此基础上,一个优秀的营销员应该想办法拓展贺卡的项目和机会市场,了解用户的需求,只要有创新的理念,坚韧的精神,管理人员中也有优秀营销员。三是互帮助,有团队。管理部门能带



头完成任务,生产一线部门就能感觉到全局的温暖、帮助与支持。这就是温州邮政家的情怀和心愿。温州邮政是一个整体的团队,只有专业局、区局起带头作用,全局上

齐心协力,共同创新,就能确保2013贺卡目标的完成。

会上,各单位还对2013贺卡计划进行认标,签定贺卡计划责任书。(陈志川/摄)

## 耿学坚对电子商务局提出“五要求”

本报讯(徐淑瑾)10月10日,市局局长助理耿学坚一行到电子商务局调研指导。

调研中,耿学坚详细了解了电子商务局岗位设置、人员分工情况,就如何对现

有人人员进行盘活给出了具体的意见和建议。她强调,一要改变观念,从大局出发,通过内部挖掘潜力来实现人员盘活。二要梳理业务流程进行优化和岗位融合。三要推行扁平化管理,优化人员配置,充分激发人

员积极性。四要培养组建专职营销队伍,整合内外资源,明确营销定位,明确工作分工。五要注重团队文化建设,凝聚团队战斗力。

### 乐清局吹响 年度贺卡战役号角

本报讯(徐洁)10月10日,乐清局召开2013年度贺卡启动大会,向年度贺卡战役吹响战斗号角。

会议明确2013年贺卡业务的总体思路是以文化礼仪传导为根本,以客户需求为导向,以业务创新为动力,大力推进礼仪文化与商务运作的结合,大力推进贺卡产品与新媒体、新技术、新商业模式的结合,实现贺卡业务转型发展,做大做强邮政贺卡。发展目标是503万元,较比去年增长8.8%。

该局副局长周解忠提出了五点要求:一是坚定信心,全力推进贺卡业务发展。二是把握重点,做大做强邮政贺卡。三是转型发展,增强贺卡内生动力。四是齐心协力,发挥团队作用。五是注重管理,提高发展质量。

### 永嘉局部署 2013年度报刊大收订

本报讯(王静)9月28日,永嘉局召开全县邮政报刊发行投递工作会议,着重对2013年度报刊大收订工作进行部署。

会议指出2013年度报刊大收订要稳步发展温版、杭版四大报纸,大力发展《半月选读》等畅销类报刊,积极拓展校园市场与第三方订阅市场,同时要努力完成党报党刊任务,确保实现2013年度一次性报刊大收订流转额1815万元,增长6%。

为激发报刊收订积极性,该局

设置了流转额进度奖、营销精英奖、突出贡献奖等系列激励措施,并严格报刊收订纪律,要求加强报刊收据和欠费管理。

会议指出,报刊发行投递工作一方面要做好报刊业务的经营,收订要不畏困难,要采集和利用客户信息,加强业务学习,学会营销;一方面要做好报刊投递,从用户的角度出发,以质量和服务赢得客户。

会议同时对《永嘉县邮政局投递岗位营销业绩考核试行办法》进行了解读宣贯。

## 一次头脑风暴会

### ——记温州局重点支局业务发展研讨会

□朱蓓蓓

“自己有思想、有意识,才能指导员工发展。像灵溪支局的亮点就是在庆典业务,通过近几年的积累和客户维护,这个业务已经成为支局的木本业务。但是,支局在投递营销经理制方面比较滞后,投递员也都希望通过学习这方面的技能,来增加收入。”苍南灵溪支局长戚玲玲在会上发言刚完毕,温州市局市场部主任现场做出了点评,并立即给出了解决方法“建议苍南局市场部牵头,组织灵溪支局到瑞安万松、塘下支局学习先进经验。”苍南局市场部当即向瑞安局提出下一周前去交流学习的请求。

这是9月13日上午,温州局召开2012年邮政重点支局业务发展研讨会上的情景。会议邀请了全市排名前10名支局长以及8个县(市)局的市场部主任到会座谈。苍南灵溪支局就是其中排名第6的支局。

从2012年初开始,温州局就提出

要完善重点支局的激励考核机制,通过重视研究重点支局经营机制和激励考核机制,加快推进强镇市场的开发。为此,该局在全市101个支局中开展了“争先进位”劳动竞赛,设置了“进位奖”、“增幅奖”、“台阶奖”、“商务考察奖”和“组织奖”,通过每月通报,每月考核,激发了支局的活力。截至7月底,前十强支局完成业务总收入6834万元,已经占全地区支局总收入的32.58%。前十强支局业务发展的好坏,对全地区支局的发展有着极大的影响。

此次到位的10名支局长,每人都围绕“邮政支局如何把握当地市场,加强对外营销能力,以及提升网点服务能力”等议题展开讨论。

乐清虹桥分局一向是金融业务发展好的局,金融业务在全局收入的占比达到81%,今年以来,乐清地方经济虽然不景气,但是分局长林智辉在发展业务上还是有新招,他介绍了支局

通过打好“融合牌”,让网点营业员与投递人员一起走访邮路客户,代发工资从原来的9户增加到了现在的21户,而且还开办了一个绿卡村,有效增加了余额。下阶段,还将继续做好代发工资和绿卡村开办工作。

乐清柳市支局长何澄宇,着重向与会人员介绍了通过营业员“打三个电话+一句话”让集邮收入翻了一倍的经验。

瑞安万松支局以1055万元的收入规模,在全市排名第一,支局长是全国五一奖章获得者陈璇。她说,“通过投递营销制的培训,投递员已经成为了对外营销的一个重要平台。而且通过激励机制的改变,支局已经取消了报刊收订等业务人人头上有指标的现状。”

她还提出,市局目前推出的窗口综合营销项目,奖品和产品都吸引不了用户的眼球。办理业务送一个月饼、送一杂志吸引力不够强,建议改成

加办短信业务免一年的年费等等,这样对用户来说更有吸引力。

虽然金融业务是目前支局收入的主心骨,但苍南金乡支局是唯一一个依靠函件业务跻身十强的支局。苍南金乡是商业信函的发源地,支局长陈加志利用本地人的优势,在客户营销上,充分发挥了首席营销师的作用,让函件营销收入累计达到423.85万元,占支局收入的66%。他在发言中,提出市局、县局要对支局营销能力的提高,提供更大的支撑。



金乡支局长陈加志在发言

一直现场聆听倾听支局长们发言的温州局耿学坚局长助理说,“我们开这次会的目的,就是听之于基层、用之于基层、服务于基层,让支局作为全局的细胞,焕发出新的生命力,真正找到邮政草本业务向木本转型的发展之路。”

支局特别是前十强支局,是全局的标杆之举,更是全局业务发展的风向标。他们的发言,最能体现邮政业务的市场需求。这对于市场部、专业局研究制定适合基层实际的发展计划、研究产品策略具有重要意义。针对支局长们提出的意见,温州局市场部都做了认真的解答和记录,并将充分体现在下阶段的发展计划中。同时,在座谈交流中,支局长们都互相开阔了眼界,比如听取了瑞安局市场部的投递营销特训营的经验介绍后,大家对投递营销有了一个全新的概念,这些经验都可以互相横向借鉴,达到共同提高的目的。(陈志川/摄)

我爱我家

# 皓月当空舞 邮政共团圆 瑞安局大摆“全家宴”

本报讯 9月29日晚,瑞安局包括派遣制员工在内的580余名员工欢聚一堂,参加该局举办的“全家宴”。省邮政公司总经理鞠勇、温州市局领导到会祝贺,并向全体员工致以节日的祝福。

宴会中,以“家”为主题的文艺节目贯穿始终。由新入职员工表演的群舞“激情花火”体现了“寻家”进入邮政大家庭的喜悦;邮政双职工的情境表演“家合万事兴”体现了“成家”这一主题;歌曲串烧“花好月圆夜”等体现了员工热爱邮政大家庭的“爱家”主题。马屿支局投递员表演的“邮政三句半”通俗易懂,说出了广大邮政员工努力工作、快乐生活,期待邮政企业兴旺发达的愿望。鞠勇也即兴为在座的瑞安局全局员工深情献唱。

随着一轮轮特邀嘉宾报出获奖者的名字,“全家宴”活动穿插的抽奖环节高潮更是迭起。整个活动沉浸在一片欢乐祥和的气氛之中。

活动在全体齐唱局歌——《瑞安邮政工人之歌》中落下帷幕。

(陈琦摄影报道)



瑞安新进局大学生表演开场舞

# 家的感觉真好! 温州局外来员工喜迁新居

本报讯(朱蓓蓓)“谢谢局领导对我们外来员工的关心和关怀,让我们入住到这么整洁漂亮的员工公寓,真是解决了我们的大难题。”这位从重庆千里迢迢来到温州邮政,在杨府山投递站工作的女投递员莫桃英,拿着刚刚从温州局局长严明手中接过来的公寓钥匙,掩不住地笑开去。

这是9月27日下午,温州局员工公寓入住仪式上的一个场景。首批来自区局、投递局、职能部室的外来投递员、大学生共26人,签订了入住协议,领到了公寓钥匙,即将入住员工公寓。

据了解,为了关心、关爱一线员工,让员工共享发展成果。同时,结合城市“投递员之家”建设,切实提高投递服务水平。今年4月份,温州局投资70多万元,把杨府山闲置房产改建成可容纳109人住宿的员工公寓,并在公寓内部配备了洗衣房、活动室、员工食堂等设施,而且每个房间都配备空调、电视机、卫生间、热水器等设备,打造了一个温馨整洁的职工之家。

同时,该局还成立了员工宿舍管理领导小组,实行了入住申请制度。本局外来劳务派遣制员工、新

招聘上岗的大学生和新引进的优秀人才,提出申请,经领导小组审核符合条件的,就可以入住员工公寓。像父子、夫妻等外来双职工的,还可以申请入住双人房。

“员工公寓的建设,我们的目的就是让外来员工不仅有地方住,而且要住的好,真正解决他们的后顾之忧,让他们在温州邮政大家庭里,辛勤工作,愉快生活。”该局局长严明如是说。

企业发展了,首先想到的也就是员工。考虑到外来员工的增加和

员工租房的压力,近年来,温州市局一直考虑通过解决员工特别是外来投递员的住宿问题,来稳定队伍,提高员工的幸福指数。2011年开始,每年投入100多万元,为派遣制员工发放住房公积金或者住房补贴,有效缓解了派遣制员工在高房价下的租房压力。今年则是建设了员工公寓,利用局空置房产为员工提供住处。今后,该局还会推出更多的举措,更多的民生工程,让大家感受到作为邮政人的归属感的自豪感。(陈志川/摄)



外来邮政员工从市局局长严明接过公寓钥匙

## 我们的邮政日

# 温州全地区邮政系统喜迎43届邮政日

10月9日是第43个“世界邮政日”。温州全地区邮政系统紧紧围绕“情系万家,信达天下”的主题,因地制宜,开展丰富多彩的宣传活动。

在媒体宣传方面,温州邮政充分利用自有媒介,出版发行《温州邮政报》邮政日特刊15350份,配合有设摊需求的营业网点及各县(市)局,对温州邮政形象及重点业务进行宣传展示。另外,设置温州邮政网站邮政日宣传飘窗和标语,同时还在邮政日期间在温州电视台公共民生频道《天气预报》片头插播宣传邮政日广告,通过多样化的形式为邮政日制造节

日气氛,提升邮政企业形象。

市局同时组建大客户拜访团队,在10月9-15日期间由局领导亲自带队,对十多家重量级的客户进行拜访。除在各个网点的LED显示屏播放邮政日活动宣传标语外,推出窗口综合营销活动,对前来办理各类相关邮政业务的客户,赠送小礼品。同时还在业务繁忙的网点前设摊,摆放易拉宝,分发各类邮政日宣传资料,对邮政日主题和邮政业务进行宣传。部分区局还将贴有庆祝世界邮政日字样邮政车辆驶进社区和工业

区,进行邮政业务营销和宣传。

(综合)



平阳局在县城繁华地段开展大型宣传活动,吸引了不少市民的目光,平阳电视台也闻讯赶来采访。



乐清局临时组建了一支由8辆邮政车组成的宣传队,在虹桥、柳市、乐成等三个集镇的主干道上巡回宣传。



10月9日上午,市局鹿城区二局将邮车开进鹿城工业区,宣传“43届世界邮政日”。



瑞安局开展邮政服务进社区活动庆祝世界邮政日。

## 永嘉局开展安全大检查

基层动态

本报讯 9月25日起,永嘉局组织对全县分(支)局、所、网点、中心业务库、运钞和邮件处理等场地开展安全工作系统检查。

检查组同时向职工了解目前该单位各项邮政安全生产工作落实情况,要求管理人员遵

循“谁主管、谁负责”的原则,增强政治意识、责任意识、安全意识,严格执行安全生产各项规章制度,严防各类案件和事故的发生,确保十八大和中秋、国庆“两节”期间生产安全和人身、财产安全。(郑海)

## 洞头局参加霓屿电视访谈节目

本报讯 9月26日,洞头局局长王小夏参加“我与群众谈作风——渔村行”走进霓屿电视访谈节目,现场聆听群众的意见建议,面对面解答群众的提问。

针对一名霓屿村民提出的“霓屿仍然存在报纸和邮件送达相对缓慢的现象”,王小夏表示,今年洞头局加大了村邮站建设力度,亦通过村邮站平台强化邮政普遍服务和农村公



共服务。同时加大对村邮员业务培训和职业道德教育,杜绝报刊、邮件的延误,进一步提高村邮服务水平。(曾玲莉 摄影报道)

## 温州局行政部室实行工作日志制

本报讯 日前,温州局发布了《关于实行工作日志制的通知》(以下简称“通知”),对日志的管理及考核办法进行明确要求。

通知中明确指出行政职能部室的所有工作人员都要总结并记录一天的工作。通过每天

的自我工作总结中寻找工作中的疏漏,进一步改进本职工作,提高个人履职能力。

同时,领导的评价和民主评议结果将与职能部门员工季度绩效(奖金)挂钩,并作为员工年终绩效考核评分的重要依据。(冯玲林)

## 瑞安局助力城市“文明出行”

本报讯 9月28日,瑞安局邮政员工志愿者队伍上街参加了瑞安“文明出行”劝导活动,受到市民好评。

他们身披宣传授带,有的引导市民有序地过马路,有的热情地为问路的市民指点方向,积极展示了邮政员工的风采。



(陈琦 摄影报道)

## 乐清局进行职鉴考前培训

本报讯 10月9-10日,乐清局40名报考人员集体参加了邮政储蓄员与邮政营业员职业鉴定会考前培训班,就职

鉴应会考中应该注意的事项与操作中的规范动作、要点、流程等进行了具体培训。(王瑜)

## 我们在“千百”营销

# 精耕细作 以诚待客

### ——网点客户分层分级管理有感

●徐彪(瓯海区局塘下营业部理财经理)

截至9月17日,塘下营业部顺利完成第三季度保险任务311万,累计全年保费达1022万。8-9月份以来,网点大单连出,其中20万以上的单子就有4单,最大的一单保费达80万。这些客户大部分都来自网点的存量客户,是通过开展网点客户分层分级管理工作以来,深入挖掘的成果。

“重视客户资料收集,对客户多说一句。”这口号在塘下营业部,不仅是口头说说,它已经渗透在每一个人的日常工作中。通过学习客户分层分级维护,结合网点实际客户层次,每个人对手头的客户资料如视珍宝。

在负责人及理财经理的带头示范下,每个柜员都学着用心去和客户沟通。

某日一客户来网点办理取款业务,柜面人员为其办理后,与客户交流中发现客户的钱短期不用,就介绍客户短期产品。到期前一天,网点负责人主动和客户电话邀约,得知客户要一段时间才会来办业务,于是负责人就吩咐理财经理关注这个大客

户。每一个到期日就给客户电话联系,最终在等待了20天后,终于邀约到了这个大客户。在后续交谈中得知,客户对网点的服务很满意,并且目前手头的资金还宽裕。于是又深入与客户沟通理财产品,最终取得客户信任,促成80万的保险大单。不仅如此,这位客户还将其他银行存款50万转到网点来,让人倍受鼓舞。



# 我们在一线



## 临时的，却是永恒的

□ 陈林卯

当我静静地缅怀往事，尤其是当我紧紧闭上眼睛的时候，只要心头一动，脑海里就会浮现出如此之多善良人的面容。我同他们曾在人生的道路上不期而遇，曾同其中的不少人结下了亲密的友情。

——《世界美如斯》

今年6月份，我遇到一帮为了梦想而努力，一起并肩做战的同事，我们做着同一份工作，但是因为距离的关系，我们彼此并不熟悉。为了参加第三届浙江省邮政特有职业技能竞赛，我们组成了一个临时的“小家庭”，成员共11名（三位老师，七位选手加上一位可爱的司机师父）。

当回想起这段历程，谈到比赛中惊心动魄的环节，谈起充实而丰富的赛程安排，提到与大赛的选手和老师推心置腹的交流，我们依然手舞足蹈，记忆犹新。

从6月下旬开始直到比赛，在老师的全程陪同下我们一起练习，一起研究，互相指正。

这次比赛我们遇到比较大的麻烦是很多手法与计数方式上不太专业化，所以必须改正以提高准确率与速度，但是由于时间有限，如果强行改正只会适得其反，所以我们就通过以自己的长处补他人的短处，在细节上与较易更正的环节上进行补救，将自己的强项与心得告诉“战友”，互相指正，互相提高。

为了能让我们早点到考点熟悉环境，减少我们的紧张感，老师特意提前一天将我们带到了省培训中心。那天的我们就像是去参加高考一般，心里特别紧张。2号下午熟悉考场。3号上午理论考试，开幕式，加打凭条比赛，下午点钞、储蓄操作比赛。4号上午汇报操作比赛，下午微机录入、颁奖典礼和庆功宴。紧凑的时间安排让我们每天都像个陀螺忙不停，不停地应对各种突发状况。比完一场下来，有时我们都会很郁闷的说这次哪里没做好，哪里出错了，老师们总是很爽朗地大笑：没事，没事，还有好几场，可以补上来的，重在参与，不要有压力。其实我们知道老师们内心也是相当矛盾，对我们太严厉，又怕我们有压力；对我们太放松，又怕我们太松懈。

因为三位老师都在邮政工作很多年了，所以他们对邮政的发展历程特别了解，偶尔我们也会适当放松一下坐在寝室里闲聊，有时太激动就会笑得特别大声，张如顺老师就会说：“你们呀，整个大楼都要被你们七个给笑震动了。”于是我们笑得更大声了。

其实这次比赛中最大的收获并不是我们做了什么，而是在整个过程中我们这个大家庭所体现出来的团队精神。每个队员都尽力做自己能做的事情，使自己获得一些知识同时，也为团体的成绩出一份力，每一次的交流都让我们对彼此有了更深厚的感情。

在大家的共同努力下，我们拿到了团体第三名，真的很开心。回到温州，分手时大家心里突然有一种莫名的失落感，不知何时才能相聚。比赛虽已结束，友情却能永存，学海无涯，我们在一起。得队如此，夫复何求？

（作者单位：温州市邮政局龙湾分局）

收拾阁楼的时候，一堆旧时的信件驻留了我，皮筋扎着，整齐码着，装在防霉的塑料袋里。忽地一下，似平静的水面被飞鸟掠过，心里最柔软的地方起了条件反射，我索性坐了下来，就着黄昏晕染的落日，一封封地翻阅着，那些泛黄的纸张把我带回到了那遥远的大学时代——信件最密集的时光。我还清楚地记着我们的信箱是853号，下了学，一天的满足莫过于兴冲冲打开信箱整理出自己信件时，三五封是常有的，甚至最多的一天收到了七封，那份心情和愉悦，至今犹有余味。不断地拆、不断地看，我似乎感到那青春岁月又从指间慢慢地流淌了回来！

这是一封长信，洋洋洒洒有五页纸之多，从严格意义来讲它不能算是信，因为它没有信封装着，更谈不上有邮票、邮戳、地址之类的了。但即使这样也丝毫改变不了它在我心里的地位，那是到目前为止母亲给我写的唯一的信，是在开学之初给我写的。对于只有初中文化程度的母亲，一个拿着锅铲长期奋斗在厨房的家庭妇女，写一封长信远要比做一桌丰盛的菜难得多，我不知道她酝酿了多久，又写了多久。信里虽然夹杂着很多的白话、别字，而且许多话重复了又重复，“注意吃饱穿暖”、“防止受骗上当”……琐碎得一如母亲儿时的叮咛，字里行间却浸润着“儿行千里母担忧”的不舍。记得信是通过亲戚捎来的，夹在装满时令水果的纸箱里。由于从来没有离开过母亲的身边，刚上大学时的我胆小、怯懦、犹豫，在一个陌生的环境里手足无措，经常处在迷

## 邮政员工欢度中秋节

□ 陈琦

兄弟姐妹大家好，八月十五就要到，我们先来问个好——中秋好。中秋月儿分外明，邮政企业大家庭，今天摆下全家宴——高兴。以信为本是基础，初者长青争创新，企业文化新构建——有愿景。身体健康要流汗，阳光心态靠培养，大伙平时最爱看——在一线。邮政事业步步高，领导汗水不可少，带领员工闯市场——模范。不管市场有多难，个个都是英雄汉，人人敬业责任心——不一样。村村建了村邮站，服务三农用心办，邮政服务送上门——不一般。平信挂号汇款单，报刊包裹和帐单，收信收件不用跑——都送到。机票车票和邮票，电费水费电话费，只要群众用得着——全办到。信息化引领最重要，实物网依托不可少，管好用好村邮站——邮政明天更兴旺。

（作者单位：瑞安市邮政局）

## 爱从信中来 ——写在邮政日前夕

□ 徐洁

茫和焦躁中，不知道如何处理这样那样的问题。这封信无疑是一面利器，我曾经读了又读，看了又看，从中汲取了很多亲情的力量，依靠她扶着走过融入校园新生活前很长的一段路。

信件中大部分是当时还是男朋友的丈夫的信。工科男偶尔也会有感性的一面，也会小情调一把。前期的信也如情书一样，充满着小把戏、小插曲和小故事，读来不禁让人莞尔一笑；随着感情的深入和稳定，信的内容也从风花雪月谈到了柴米油盐，从海誓山盟谈到了工作生活。我觉得生活就是一本厚重的书，有各种各样的场景丰富其中；爱情或者在此时很重要，在彼时却只是一个片段，人人都羡慕波澜壮阔的惊鸿一瞥，却更要有融入风平浪静的从容不迫；随着时间的变迁，爱情到最后都会转化成亲情，反观现在的速食爱情、速配婚姻，我还是相信“平平淡淡才是真”。

余下的都是溢满友情的信了。高考一役，昔日的好友分散到了全国各地，在那好朋友不在身边，新朋友还未交到的“青黄不接”的日子里，写

信、寄信、盼信、收信、读信，就成了生活中重要的一部分了。在E-mail、QQ、短信、微信等泛滥的当下，信息时代的人类已经被速度麻木了，再也体会不到那种“久旱逢甘霖”的期盼和兴奋。一封信一来一去近半个月，书写的信似乎还泛着墨香，从你的手，经过数个环节、数道手续，由绿衣使者从省内甚至更远的地方，随着叮叮的车铃声袅袅而来。走在回寝室的路上就把信拆开了，到了晚上，挑灯夜战，再细细研读一番，又迫不及待地开始了一封信的轮回。与友相谈的信里，内容就更阔绰了，人是纯纯的，心是萌萌的，除了金钱，似乎什么都可以有，什么都必须谈，理想、抱负、情感、友谊、困惑……没有心计城府地毫无保留全部释放。

掩卷而思，人生的场景还在一幕幕地上演，这段书信时光毕竟已是过去式了，比起那些一脚就跌进信息时代的80后、90后，我应该庆幸，应该满足，曾经有爱，恣意流淌，不论她代表着亲情、爱情还是友情，随信而来，填满生命……

（作者单位：乐清市邮政局）

## 向巴东圣地进发 ——云南疗休养记

□ 蔡明薇

我们去云南，去离太阳和天堂最近的地方——丽江——玉龙雪山！

为了调整职工身心健康、缓解紧张繁忙的工作压力、调动职工积极性，在县局领导和局工会的关心和支持下，安排了两批满25周年工龄职工进行疗休养。6月7日，24名员工前往“四季如春”云南的昆明、大理、丽江为期六天的疗休养。

一路腾云驾雾，飞速奔驰，欢歌笑语。藏白族混血的“武导”更喜欢我们叫他小武哥，他的侃侃而谈让我们饱览一路美丽风景的同时也更深一层地了解云南。有着52种少数民族的云南，各种人文、民俗、民风多姿多彩，目不暇接，大理白族塔楼、民居古朴、美丽又梦幻；丽江古城更有着“家家溪水绕户转，户户垂杨赛江南”的独特风貌；昆明的“七彩云南”使你流连忘返、回味无穷。

让人觉得最有趣的是，云南各地对人的尊称，“小武哥”到一个地方就会教我们一两句：昆明的“阿表哥”、“阿表妹”；大理的“金花”、“阿

朋”；丽江的“胖金哥”、“胖金妹”和阿诗玛故乡石林的“阿诗玛”、“阿黑哥”等。你别小瞧了这些称谓，她们无处不流露着让人遐想的古老传奇。

旅途的第三天是登玉龙雪山。这座历经千万年形成的雪山，最高海拔5596米，迄今无人征服。纳西族的胖金哥“陆导”带我们到了雪山脚下观看张艺谋等执导的大型实景演出《印象丽江》，在这海拔3100米之处，以蓝天为幕，大地作台，背景是无人征服的玉龙雪山，演员是附近16个村寨的10个少数民族农民。

我们穿着棉衣戴着墨镜坐在石板和木板条椅上，眼睛随着演员的动作和场景的变化做着360度的转动，思绪却随情节和歌声奔涌；那数百个马鞍一齐飞舞的雄壮场景，那上百匹战马在天际奔驰的蹄声和嘶鸣；那对酒雪山的豪情和醉方休的快乐；那不同民族男男女女的载歌载舞和热情奔放的狂欢；那有情人自由结合和自由而殉情的欢乐；那对天神的崇敬和对自然的亲

和，和着震天的鼓声和振振有词的唱经，更加触动了每个人对这片神秘土地的向往。他们原汁、原味、原生态的表演给人以真实、自然、和谐感觉。

抚着拍疼的手掌，含着激动的泪水离开演出现场，携着氧气的大缆车把我们载到海拔4506米地方再徒步登高，目前最高可达4690米。伸手可掬的云朵，揽入怀中的雪山，还有五千米海拔稀薄氧气使你因缺氧的大脑出现的空幻错觉身处天堂，飘然悠哉。登到4600多米的时候，氧气已经不能阻止我时时有“灵魂出窍”之感，只能原道返回。

族民说这里的山最纯洁，水最纯洁，空气最纯洁，人最纯洁，这里离太阳最近，离天堂最近，他们的灵魂就是自然的灵魂，他们在雪山女神的庇佑下安宁生活。是啊，这样的人间仙境，绿水青山，怎不令人迷恋神往。

（作者单位：苍南县邮政局）

