



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 344 期

半月刊

2012 年 11 月 10 日

农历壬辰年九月廿七

星期六

如何切实办好村邮站这项民生工程 严明率考察团赴台州取经

本报讯 10 月 25-26 日, 市局局长严明率市场部主任叶冬梅等一行 7 人专程赴台州、温岭等地, 考察学习村邮站运营管理工作。

严明一行先后考察了台州市椒江区章安街道古桥村邮站、蔡桥村邮站和温岭市温峤镇楼旗营村邮站, 与村邮员进行了交流, 了解村邮站运行管理和业务办理情况。听取了台州、温岭两局有关村邮站建设、运营、管理、考核的经验介绍, 并就如何“管好、用好”村邮站与两局领导进行了探讨。

据了解, 台州村邮站建设、管理、运营走在全省前列, 在完成建设任务后, 转而把重点放在运营管理上, 提出了四个“进一步”: 一是进一步统一思想认识, 以“贴上去”的热情发挥管理主动性, 用“责任”意识“管好”村邮站, 以“信息”引领“用好”村邮站。二是进一步健全管理体系, 以分级落实和实行条块结合的专业管理模式为切入点, 把村邮站管理纳入到日常管理, 落到底。三是进一步拓展助农服务内容, 提升已运营的村邮站扩展服务破零率和点均效益。四是进一步加强沟通汇报, 切实把村邮站这项民生工程办好、办实、办出水平与特色, 按照省政府要求, 把村邮站建设成集邮政、农产品、消费品及公益事业代收代缴等功能的综合性服务平台。

考察中, 严明表示: 台州、温岭提出的对村



严明现场考察村邮员办理业务情况

邮员补贴拨付率、村邮站正常运行率、村邮员上岗合格率、村邮员稳定率、小额助农取款开通率等“五个率”进行考核, 值得我们学习和借鉴。省邮政公司总经理鞠勇提出的如何“管好、用好”村邮站和让更多便民服务在村邮站上叠加,

是村邮站能否持久正常运营的关键, 我们要在运好、管好和业务叠加上加多探索, 多花心思。加强与各级政府沟通和联系, 争取出台政府层面的“村邮站运行管理考核办法”, 保障村邮站建成后的正常高效运行。(叶叶伟 摄影报道)

严明就市场部工作提出“五要求”

本报讯(陈博) 10 月 29 日, 市局市场部、金融业务局、函件局、报刊发行局、分销业务局、普服办负责人和各县(市)局市场部主任共 20 余人齐聚洞头, 参加全市市场部主任会议。会议总结回顾今年邮政各项经营工作情况, 对明年各项工作提前进行谋划。

市局局长严明结合在省邮政公司市场部多年的工作经验, 对市场部工作的定位及职责提出了五点要求。一是各级市场部要从企业战略的高度对全局邮政业务的运营管理做好整体把握。强调了要做好当地经济形势和业务结构的分析。通过计划、奖励、绩效、宣传等手段引导

全局发展方向。同时要注重业务发展的信息化, 并从客户的角度出发切入产业链。二是在重点项目和重点市场拓展中发挥牵头和协调作用。采用 X+Y+Z 的项目管理模式, 即集团、省、市三级管理, 对项目重点客户必须要经常梳理。三是积极创新、整合资源推进平台建设。要做好营业、投递、营销加信息的“3+1”平台建设。平台建设要注重效益, 要以最低的成本, 成就最高的效率。渠道建设要以服务提升和客户体验为主, 抓好营销队伍和客户资源的日常管理。四是充分把握好服务对树品牌、促发展的支撑。要根据实际情况, 认真做好对网

点布局, 针对性地进行营业时间和业务内容调整, 对大众化的业务要实行标准化的服务, 对个性化的需要要灵活把握。五是不断交流学习来提升经营管理能力, 以适应不断变化的市场环境。

市局市场部主任叶冬梅也以“转型、创新、融合”三个方面对 2012 年以来全地区邮政经营工作上所取得的成效进行了总结。参会的专业局负责人布置了下一阶段本专业的重点工作, 各县(市)局市场部主任介绍了本局今年经营方面的亮点及 2013 年的发展思路。

誓战 80 天 打响旺季金融仗

市局召开“旺季总动员 客户大走访”动员会

本报讯(雷艳艳) “龙湾区局的勇士们, 你们准备好了吗?”“准备好了!”“有没有信心?”“有!”这是 11 月 8 日市局召开的邮政金融“旺季总动员 客户大走访”活动动员会上, 市龙湾局局长李武与其下属网点负责人表态发言。

当天, 温州市本级各区局局长、分管局长、管理员; 本级各网点负责人、支行长助理、理财经理; 各县市局分管局长、金融局局长等 100 余人齐聚动员会, 签订军令状, 誓师 80 天奋战“旺季总动员、客户大走访”活动。

市局局长严明在动员讲话中指出, 此次活动是温州邮政金融发展与转型的里程碑。在今后要更多地看到问题、困难, 要以不畏困难的勇气和走进市场的眼光, 全力以赴打好此次战役。他要求, 要充分认识到旺季金融发展的重要性。一是加快渠道、队伍建设, 通过转型改变销售模式。二是网点负责人要担负起重任, 在走访过程中要起决定性的作用, 各县(市)局、区局要加快行动步伐。三是走访要明确和细化目标, 要有不达目标不罢休的决心。四是要加强学习交流, 积极创新, 推动业务的综合发展。

据悉, 活动将在 11 月 12 日正式启动, 通过地毯式走访、精准客户走访、设点宣传、网点沙龙、集团客户走访、节日活动营销等形式开展大规模宣传, 走访客户总量 5 万户, 建档客户量 1 万户, 把返乡前民工的活期存款转化定期、保险或理财产品; 把社区、农村民众的闲散资金吸引到邮储渠道中来, 促进邮储客户建档率快速提升, 并为明年年初减缓余额下滑的趋势夯实基础。

本报讯(朱蓓蓓) 11 月 6 日晚, 全地区金融网点转型启动会在市局召开。

市局局长严明在会上强调, 一是温州局需要加快转型步伐, 提升金融业务的经营能力。网点转型就是将自由式的发展模式转变成固化标准化的发展模式。通过标准化的管理, 把力量都用到刀刃上, 投入最少的人员和资源实现最大的效益、最大的发展。各级领导要认真研究省邮政公司网点转型规范和要求, 正确领会网点转型的重要性。二是网点转型工作, 需要试点网点和更多网点的参与。网点转型不仅要体现在硬件上, 更要体现在软件上, 各网点主要从客户管理、岗位人员的分工与协作、科学地使用工具与考核激励政策、主动开拓市场等四个方面扎实推进转型工作。三是通过市场开拓与创新相结合推进网点转型工作。网点大堂营销与外围市场的开拓要同步走, 通过大堂营销激活现有的客户, 通过走出去引进更多的本地客户群。只有走出去开拓市场, 我们才能获得更大的市场和赢得更多的客户。同时, 网点转型要体现创新, 各个网点要动脑经、想办法, 结合本地实际, 把网点转型工作做出特色。

市局副局长黄国静对网点转型工作提出三点要求: 一是强化执行, 各转型网点要认真配合项目组开展工作。二是持之以恒, 确保转型网点销售业绩持续提升。三是温州执行团队要全身心投入, 严格要求、要认真执行标准, 确保转型网点流程成功导入。

据悉, 本次网点转型工作是在乐清柳青支行转型工作取得阶段性成绩的基础上启动的, 温州市开发区支行、瑞安安阳支行和永嘉城南支行将作为全省第二批试点开展转型工作, 同时为下阶段启动全地区全面转型工作打好基础。

把网点转型做出特色 市局启动全地区金融网点转型工作

集团公司 零售专业检查组来温调研

本报讯(夏国靖) 11 月 3-4 日, 集团公司发行局零售处总工程师刘坤、主管曹翀在省发行局副局长陈军南的陪同下赴温开展零售专业调研检查。

在温州, 刘坤一行听取了温州局零售专业情况, 并在温州市局局长助理倪志平的陪同下走访了市图书文化用品市场、温州火车站期刊销售点和瑞安人民医院报刊亭, 详细了解温州市书报刊零售现状。

调研中, 刘坤一行对该局报刊零售专业在困难中不断发展、拓展销售渠道、迸发出新的亮点与增长点表示肯定, 要求在今后的工作中要在渠道销售上管两头, 控中间; 在产品组织上要寻找适合本地特色的期刊进入零售渠道, 在激烈的市场环境中保持销售不下降的同时, 积极开掘思路, 寻找零售发展新模式。



10 月 31 日, 省邮政公司副总经理裴英杰及《半月选读》杂志社社长监思一行在温州市局局长严明陪同下莅临瑞安局考察, 了解该局近期工作情况, 并实地考察了玉海广场信息化报刊亭, 对该局的工作表示肯定的同时对下一步如何抓住机遇、全面完成各项任务作了指示。

(陈雅 陈琦 摄影报道)

张勇一行 来温调研指导分销业务

本报讯(陈智俊) 11 月 7 日, 省分销业务局局长张勇一行来温调研指导。

座谈会上, 张勇一行听取了温州地区分销业务发展情况汇报以及苍南、平阳两局海鲜干货冻品以及南麂岛生态活黄鱼产品推荐和展示, 对温州局工作表示认可。他就对分销业务提出: 一是“浙乡邮礼”推荐产品要有特点, 符合地方特色、向中高端客户发展。二是加强渠道建设, 要与省公司企划部做好对接, 做好市县两级分销渠道建设。

市局局长严明在会上提出: “浙乡邮礼”推荐产品要走高端路线, 增加产品附加值, 产品包装要精美。同时, 在产品的选择上要符合时鲜、特殊、小众化的特点, 以客户需求为导向。

省公安联合组赴温 检查“十八大”安全工作

本报讯(陈滨军) 10 月 30 日, 省公安厅治安总队、省安全厅、省邮管局一行七人在市公安局经文保支队的陪同下, 通过听汇报、看资料等方式对温州局“十八大”期间邮件寄递渠道安全工作进行检查。

检查组一行充分肯定了温州邮政在落实“十八大”邮件寄递安全工作中, 领导重视、组织健全, 做到早布置、早动员、早落实, 强化监督检查, 落实安全责任, 为确保“十八大”期间邮件寄递渠道安全扎实开展工作表示赞赏。同时, 对远程集中监控中心进行了视察。

邮运局转运场地 托盘车条码化管理收效显著

本报讯 待发邮件整齐装车，总包邮件进局先后顺序一目了然，运能和运量矛盾造成的超时滚存积压问题大大缓解，这是市邮运局在转运场地推行托盘车条码化管理后的明显改变。

据了解，一直以来，传统的转运作模式中信息与总包实物码放没有对应关联，配发制单始终以堆位为单元进行处理。每逢生产旺季，邮运局内留存邮件堆积如山时，总包的滚存时限就很难管控，极易导致邮件超时积压，且在处理批量邮件信息配发时容易产生错发或漏发情况。

10月19日，该局正式在场内实行托盘车条码化管理，自行制作500多个可吸附式场地托盘车条码牌，并按星期一到星期天划分，转运装车人员在装车时只要将已装的托盘车上磁性条码牌收集后送交制单人员，制单人员根据装车人员提交的磁性条码牌选择配发即可，操作方便快捷，减少转运环节重复劳动的同时，也加强了总包滚存时限管控和网络运行质量的提升。

另悉，该局在实施前期制定了符合生产实际的操作流程，并已组织了全体转运员工认真学习了网运信息系统拖车单元化作业资料。(黄佩 单挺 摄影报道)



瑞安局做好 “十八大”期间党报党刊运递

本报讯(陈 雅) 11月，瑞安局要求各单位要从讲政治的高度重视党报党刊运递工作，积极做好“十八大”期间党报党刊运递工作。

该局要求各单位负责人和生产调度人员要加强现场指挥调度，及时有效地处理突发情况。根据生产作业计划，正常有序地安排生产。该局还要求各报刊分发部门安排必要的生产人员，确保党报党刊的及时赶发。邮件处理中心如遇邮车晚点，采取应急措施，上报并调整邮路开行时间，将党报及时接转到投递局。发投分局要充分利用重点报纸印发运投全程时限监控系统，加强对“十八大”期间党报时限的监控，无论任何环节发现问题立即纠正，确保党报党刊的投递时限和服务质量。

文成县委要求把党报党刊 作为年度收订重中之重

本报讯(程园园) 10月29日，文成县召开2012年度党报党刊发行工作会议，全县各级党政机关、企事业单位负责党报党刊征订工作的领导同志共计100余人参加。

县委常委、宣传部部长刘金红提出：一是统一思想，加强领导，充分认识党报党刊发行工作的重要意义。二是创新方式，完善机制，切实提升党报党刊发行工作的水平。各单位要根据县里下达的2013年度“四报两刊”的征订数，进一步明确征订范围和对象，层层分解，落实责任，订好订足党报党刊。三是明确任务，狠抓落实，确保2013年党报党刊任务圆满完成。各乡镇、单位要必须从讲政治的高度，积极发动，加强协作，确保于2012年11月30日前完成全年征订任务。对不完成单位，将给予通报批评。他同时对邮政工作提出了具体要求，要求邮政方把收订党报党刊作为年度收订工作的重中之重，精心组织，周密部署，不断改进和提高服务质量，协调做好年度报刊征订工作。

会上，县邮政局副局长刘正敏对如何做好2013年度的党报党刊发行工作提出了三点要求：一要增强做好党报党刊发行工作的责任感。二要增强做好党报党刊发行工作的积极性。三要增强党报党刊发行的有效性。

岩头镇38个村邮站全部运营

本报讯 10月28日，永嘉岩头镇38个村邮站全部投入运营，38名村邮员将承担起为全镇7.8万村民提供邮政普遍服务的义务。(叶永繁)

泰顺局村邮站建设全面完成

本报讯 截至10月28日，泰顺县完成九镇一乡共134个村邮站建设计划，其中一类站41个，三类站93个。(孙瑜)

永嘉局邮储余额破13亿元

本报讯 截至10月31日，永嘉局邮储余额达到13.08亿元，首次实现日均余额超亿元。(叶群燕)

乐清第一批普服资金到位

本报讯 11月初，乐清市财政局向各镇(街)下拨了第一批144万元村邮站和信报箱建设专项资金，在资金上解决了项目建设及运营的后顾之忧。(刘海斌)



温州局部署 人力资源跨年度重点工作

本报讯(张寿锋) 11月1-2日，市局召开全市邮政人力资源工作会议，各县(市)局人力资源部主任和保险(企业年金)管理员参加。

会议重点传达和解读了省公司关于企业年金政策的相关内容，并对全地区企业年金的执行方案展开了讨论和落实。同时，会议对跨年度的人力资源

重点工作进行了布置：一是2012年年底前各县(市)局要完成劳务派遣员工的规范管理工作。二是要重视对工时管理系统使用情况的关注，尤其要指导班组、网点通过梯形排班的方式监控工时。三是重视2012年度开展的“营业、投递、内部处理和营销”四个岗位的“双定”结果，结合各局实际开展人力资源

盘活工作。四是创新思路和方法，做好2012年度优秀派遣制员工选拔招聘工作。五是坚定不移地做好网点窗口人员的融合转型和大轮班制工作。六是要树立“培训就是生产力”的思路，提前谋划好2013年度培训和技能比赛、岗位练兵等工作计划。

不让一件禁寄物流入邮政渠道 温州局强化“十八大”期间邮件收寄验视

本报讯(雷艳艳) 11月1-23日“十八大”前后，温州局对用户寄往北京的物品型邮件，要求用户出示有效身份证件，登记寄递物品、收件人和寄件人信息。对未出示有效身份证件的，要对所交寄的邮件做重点查验，确认安全后方可收寄。

该局要求，各邮件收寄部门要按照“谁经营，谁负责”的原则，严格执行邮件收寄验视制度，明确收寄验视责任人。营业收寄和揽收验视率要达到100%，不让一件禁寄物品或影响邮政安全的其他物品流入邮政渠道，各营业网点要做到无缝隙检查，对封装好的邮件不得再交给用户。揽收人员上门揽收邮件时，必须对用户交寄的邮件进行逐件验视。

该局同时要求各单位在11月1日前，对现有协议客户进行重新清理和审核，要与客户签订安全协议书，与大客户签订安全协议率要达到100%，严防危险品通过大宗邮件进入邮政渠道。同时要加强对印刷品的收寄验视，印刷品内不得夹带任何物品；加强对可能夹带物品的较厚、较大、较重信函的验视，用户拒绝开拆验视的，不予收寄。对信筒信箱开出的邮件，要逐件触摸检查是否夹带了非纸质性物品。对发现的禁寄物品和危险物品，要严格按照规定处理，确保做好十八大期间邮政安全和服务管理工作。



11月8日，集团公司正式发行《中国共产党第十八次全国代表大会》纪念邮票和特种纪念封及相关纪念邮品，纪念邮品设计大气、喜庆，极具收藏价值。

当天上午，中国集邮专卖店温州蝉街店门口早早排起了长龙，集邮爱好者纷纷提早赶来排队购买邮票，销售场面十分火爆。(樊维茹 摄影报道)

龙湾区推进邮政普遍服务项目 21个村邮站投入运营 办理便民业务5597笔

本报讯(叶仲伟) 11月1日，龙湾区政府召开全区村邮站运营座谈会，就村邮员工作报酬落实、村邮站、村邮员的管理、培训、村邮站的宣传等问题进行了交流。

副区长崔砾金指出，龙湾区村邮站建设之所以一直走在全市前列，关键是各级政府的重视和资金的落实。村邮站建设是政府购买服务方便群众，村邮站填补了服务的真空，是便民、利民、惠民工程，理应受到重视。他要求在总结前期建设经验的基础上，针对目前还存在的问题，布置落实下一步工作计划：一是规范运营，建立长效考核机制。二是邮政部门要加强对村邮员及相关管理人员的培训和指导。三是各部门要密切协作，强化运营保障，把村邮站这件好事做好、做实。四是宣传部门要利用各种方式宣传村邮站。街道(社区)也要利用会议、宣传栏、广播、印制广告、宣传册、名片等加强宣传，提升村邮站知名度，使政府便民、利民、惠民工程深入人心。

据了解，龙湾区原村邮站建设计划19个，根据需求实际建成21个，并已全部投入运营，办理便民业务5597笔，给广大群众和外来人员带来了便利。

永嘉县全面完成 村邮站建设

本报讯(叶永繁) 截止11月9日，永嘉县424个村邮站全部建成，完成建设任务的100.5%，落实村邮员423名。经培训，156个村邮站投入运营，基本实现省政府提出的“农村村村建站”的建设目标，形成全县邮政普遍服务全覆盖。

下一步，该县政府、发改局、财政局、邮政局等相关单位将组成联合验收小组，严格按照验收项目，对站房选址、装修标准、标识系统安装、制度上墙、信筒信箱安装、村邮站用品用具配置、村邮站的运行情况进行实地检查考核。验收合格后，县财政将核拨村邮站建设资金，以确保村邮站建成后的正常运行，让村民真正享受到“家门口，零距离，不出村”便捷的邮政普遍服务。

新闻 传真

本报讯(李志图) 10月26日，平阳县县委常委、副县长杜伟锦，县府办副主任黄振宣在平阳局局长林胜寒的陪同下，赴鳌江镇下厂、河口以及昆阳水亭乡前片三处实地查看村邮站建设运营情况，并对下一步工作提出具体要求。

杜伟锦指出，村邮站既是对村级邮政普遍服务的补充，也是政府出资完善农村公共服务的一种手段。对于下阶段村邮站的建设和管理，他要求：一是严格按上级要求，不折不扣、保质保量、规范合理完成建站数量。二是按农村实际需求，开通与之相适应的邮政服务渠道，为广大村民提供优质贴心且高效方便的邮政服务。三是多种模式相结合，丰富村邮员队伍建设，可学习前片村邮站，由村官或村干部兼任村邮员，也可学习下厂村，把村邮站安置在手机超市或便利店里，由店长或伙计任村邮员。四是畅通双向沟通渠道，建立健全投诉处理机制。要及时掌握村邮站运营情况和村民反映的问题和建议。

平阳县领导查看 村邮站建设运营

本报讯(孙瑜) 日前，泰顺县邮政局和泰顺县移动分公司为合作运营三类村邮站、空白乡镇局(所)的可行性进行了探讨，并到部分三类村邮站、空白乡镇局(所)进行现场查看。

据悉，该局已经完成村邮站、空白乡镇局(所)补建工作，对下一步运营工作进行多种形式探讨，目前主要设想运营方式有三种：一是结合社区、便民服务中心运营。二是与移动公司等电信运营商合作运营。三是与当地商户合作运营。

泰顺局积极探索 村邮站运营模式

员工秀场

践行中的一线工作者

□杨佩文

7月27日,星期五下午,灵溪支局投递封发组正在召开每周一次的投递夕会。投递夕会是苍南局今年新推出的会制,会议的宗旨是查漏补缺,领导少讲,鼓励投递员多讲,在彼此的倾听间,取长补短,获取经验。

“下面我为大家作本周总结,自响应省公司的号召,开展投递营销经理制后,大家取得了不错的成绩。本月投递组的业绩是:营销龙宝宝60个,签订《半月选读》2000份,2家代发工资企业正在洽谈……,真的很感谢大家的努力,这样下去,‘一份工作,两份工资’的愿望很快就会实现的。”夕会上,温作营看着他的工作笔记本讲道。

温作营,灵溪支局投递封发组班长、营销经理助理,一个领悟能力非常强的人,对自己的要求特别高的人。据他说,这是源于8年前的全市投递技能比赛。高中毕业进了邮局,就跟着师傅走邮路,学技能。2004年温州市举行全市投递技能比赛,他被县里选拔参加,结果成绩不理想,他找到原因出在点报的方法上。平时他跟师傅学,是两张两张捏着点,而这次看到其他人是五张五张翻着点。回来后,他勤学苦练加上心灵手巧,在2007年的全市比赛中,他获得函件批退改寄第一名,就是这个第一名释放了他的能量。2007年至今,他每年都被评为“优秀劳务工”,2009年获得全市排信第一名,2011年获得全省优秀内训师称号。

高标准、高要求带给他的不是高强度的工作,而是学会了领会贯通。他说省公司党组提出的信息化引领对他来说就如神来之笔,让他开窍,要想让投递队伍上一个档次就需要做足内外两层功夫。一是队伍的精神面貌,加强软硬件条件,让人有一种正规国企、正规军的感觉。第二就是“高薪厚禄”,提高门槛,高素质是让人尊重的前提,打造的是有一支志愿者般的热情、推销员般的口才和工程师般的熟练(对业务知识的了如指掌)的一流投递队伍。

温作营作为支局长的左右手,在配合抓管理、抓质量上他从不怠慢。他总说,质量是立企之本。所以他经常跟着质检员出去检查,拜访客户,早上上班,晚上下班是他的习惯。在第一时间发现问题和陋习,也就能在第一时间解决问题和陋习,让阻碍消失在萌芽中。

芽中是他管理的心得。今年村邮站建设如火如荼,“邮政这几年业务领域拓展很快,尤其是结合民生工程,创建村邮站,大大提高了邮政人的社会形象和地位。尤其乡邮员,很受乡亲们的爱戴。”温作营兴奋的表情写在他的脸上。

投递夕会最后,灵溪支局长戚玲玲在总结发言中讲道:“自从5月份,我局改制投递方式,采取信报合投后,大家普遍反映,时效得到了大大提高,改制后的段长管理制,也得到了大家的肯定。大家要服从段长的工作安排,段长是大家民主选举出来的,大家要和睦相处。段长也要记住,起好头带好队,起到榜样的作用,相信段长管理制能使管理更加细致化,规章制度的落实更加民主更加彻底。”

在灵溪支局,以身作则,文化引导是他们工作的要领。戚玲玲常说:“自身的行动是最有说服力的东西,积极的心态是成功的一半。管理者最重要的是将自己的工作心态传染给每一个人,营造积极向上的工作氛围。少一点惩罚,多一点鼓励,要在管理和引导上多下工夫。”

戚玲玲和分管投递的支局长助理黄寿迎都是今年4月份受命带领灵溪团队的,一

文一武的管理,使灵溪支局投递队伍的建设成为苍南局创新转型建设中最具成效的案例。

在投递管理上,黄寿迎以转变投递员服务观念为首任,由于有过当兵的经历,讲纪律、讲制度、讲秩序是他的工作作风。他从每天必打卡、佩戴工号牌、穿着工作服等细微处入手,改变投递员的精神面貌。在他的带领下,投递组现在纪律严明,工作积极性空前高涨,短短两个月,灵溪支局的妥投率从70%上升到90%。他总是强调“不以规矩不能成方圆”,“一根针落到底”是他们对自己、对下属工作的基本要求。

半年的时间,灵溪支局推出了投递夕会、信报合投、段长管理制、投递营销经理制等一系列的创新举措和以身作则、榜样引路等管理方式,使投递队伍从间接效益的支撑者成功转变成直接效益的营造者。

这一可喜的变化来自于创新,针砭时弊,适时推出更具生命力的措施和制度,激活企业的动力;这一可喜的变化来自于上下一致的价值观,管理者借助引导,让员工去认同甚至塑造了企业文化和愿景。灵溪支局投递组上下一心,在践行“一引三转”的道路上勇往直前。



左起:温作营 戚玲玲 黄寿迎

基层动态

市邮协举办青少年集邮活动

本报讯 “请问:中国发行的第一枚邮票叫什么?——A.蟠龙邮票,B.万寿邮票,C.大龙邮票。”“C、大龙邮票。”“真棒!奖励集邮宣传折一枚”。11月4日上午,来自全市的少年儿童及家长200多人参加了由市集邮协会和温州市青少年活动中心联合举办的“缤纷万花筒 欢乐转不停”群众邮文化趣味集邮知识竞赛及小型集邮展览。

活动以益智、增知为主,通过有意思、有趣味、有生气的集邮活动来展示集邮的魅力,鼓励、吸引少年儿童积极参与丰富多彩的集邮活动,使孩子们得到一次体验成长的快乐、参与的快乐、劳动的快乐,让孩子们在获得成功与奖励的喜悦同时,在学习中寻找集邮的快乐,感受到集邮的奥秘和乐趣,增加对集邮的兴趣。(狄冬梅 摄影报道)



永嘉局完成员工体能测试

本报讯 截止11月6日,永嘉局为期半个月的员工巡回体能测试圆满结束。

此次体能测试是为认真贯彻实施省公司员工健身健康三年规划,树立员工“快乐工作、健康生活”理念。测试内容有高抬腿跳、柔软度、俯卧撑和仰卧起坐,并根据男女设定了合格、良好、优秀三个标准,全局430余名员工90%达到了合格以上标准。(王静 摄影报道)



文成局抓好“十八大”收寄安全关

本报讯 11月6-7日,文成局组织市场部等相关人员对南田、黄坦等4个支局的通信服务质量、营业窗口收寄验视制度执行情况进行明查暗访。

通过试寄“夹寄违禁品”包裹测试,营业员在收寄过程中均已执行邮件验视制度,且能做到“一看、二翻、三抖、四摸”的验视要求。检查后,视检人员就“十八大”期间,邮件的收寄验视要求及重要性做出了重申,并要求各营业员提高安全防范意识,杜绝出现侥幸心理与麻痹思想,务必做到100%验视收寄,从而确保“十八大”期间邮政通信生产安全。(夏伟光)

乐清局组织观看十八大开幕式

本报讯 11月8日,乐清局各基层党支部组织党员群众观看了十八大开幕式的现场直播,认真收听胡锦涛总书记《坚定不移沿着中国特色社会主义道路,为全面建成小康社会而奋斗》的重要讲话。党员受教育率达100%。(徐洁 摄影报道)



苍南局党员干部收看十八大开幕式

本报讯 11月8日上午,苍南局党委中心组全体成员、县局全体党员及全体中层干部集中观看了党的十八大开幕式,聆听胡锦涛总书记所作的工作报告。

党委书记、局长张德光在观后强调,十八大召开期间,各支部要集中组织开展会议精神的初步学习,及时了解和掌握十八大提出的新思想、新观点和新论断,并按照局党委关于十八大召开前后的重点工作部署,认真组织开展“党课学习周”活动。行政工作上要以保卫十八大期间的安全生产为首任,做好邮件的安全检查,确保万无一失;确保在十八大期间的金融资金、车辆运输的万无一失;紧密联系监管工作实际,进一步营造安定、和谐的工作氛围,确保维稳工作的万无一失。(杨佩文)

动感生活

瑞安局举办“韧者常青,我心飞扬”跳绳比赛

本报讯 11月4日,瑞安局在职工活动中心举办了“韧者常青,我心飞扬”跳绳比赛,来12家单位的70多位员工参加。

比赛分为个人赛、团体赛和花样赛,历时半天,不仅对员工的身体素质进行了一次大检阅,更展示了各参赛单位竞争意识和拼搏精神。(徐鸣 摄影报道)



“旺季总动员,客户大走访”经验分享

●姜玲玲(温州市龙东支行长)

我们在“千百”营销

年关将至,由于存款客户群多为外来务工人员,年底外来务工人员的大量返乡,势必会对邮储余额造成很大的冲击,如何克服这摆在我们面前的困难?如何在不利情况下减少余额流失?甚至打破这个每年年底的余额下滑规律,是我们龙东人迫在眉睫的事情。

借鉴去年“千百”活动的经验,我们在保证窗口服务质量的前提下,积极开展各项走访活动:

一、社区、公园走访设摊:针对本地居民到公园晨练及晚上锻炼的客户以问卷调查的方式进行客户资料的收集,登记后赠送相应的礼品,然后对收集的客户资料进行汇总再做回访。

二、对老客户的走访:认真筛选客户,增对定期(保险)快到期及活期大额的老客户进行走访。在走访前做好提前预约,让客户有心理准备。避免冒失走访导致尴尬与负面影响。

三、根据窗口柜员收集的客户资料进行回访。网点要求窗口人员每天至少收集3个客户资料,对客户资料分类维护,在客户生日或节日时利用短信平台进行发送祝福语。每位营业人员每天对自己收集的客户资料进行电话回访。在回访过程中,我发现有些营业员打电话都不知如何与客户沟通,于是我根据平时与客户回访的情况做了三个电话回访的案例,让营业员在晨会上进行演练,每位人员每天至少对话一至两个案例,日复一日,现在每位人员都能很流利的与客户做电话回访工作。与客户建立良好的信任关系,也为下步的走访奠定了基础。

四、企业走访:平日对于窗口新开户的客户,营业员都会询问其单位工资是以什么形式发放的,若是以现金发放的,营业员都会做好登记,收集企业名称及详细地址,然后进行走访。这样既方便走访又带有目标性,我们可以与企业沟通:“你们的员工工资发过来,还是到我们邮政储蓄存款及汇款,还不如直接交我们帮你发放,这样也减轻财务的工作压力。同时不用去银行换零钱,给员工办卡也有利于汇款手续费的优惠。”今年我们龙东网点新增代发工资企业6家,总共625户,实现每月新增代发余额200多万。

我认为,本着提供方便服务,取得帮扶实效的原则,通过不断努力和营销,相信我们的真诚和热情能打动更多的潜在客户,进而壮大我们的营销市场。

我们在一线



生命的颜色

□ 黄惜弟

作家海岩说：“生命是有颜色的，颜色是有生命的。”望着世间五彩斑斓、鲜艳耀眼、美丽绝伦的万物，我无数次地追问：生命是呈什么颜色的呢？

在春暖花开的季节里，万物复苏，百花争艳。我漫步于乡村的山野，草儿绿了，柔嫩的细芽悄悄的从枝头探出头来。粉红的桃花迎着三月醉人的熏风在枝头怒放，蝴蝶在花间偏偏起舞。河畔的垂柳舒展开了黄绿的枝条，在风中轻柔地摇曳，仿佛少女在轻歌曼舞。一群孩子突然从茂密的林子里探出头来，露出天真活泼的笑靥，打破了山野的沉寂。我明白了，原来生命的颜色就是那枝头的嫩芽，就是那花间的绿叶，就是那随风招展的细柳，就是那……

在火红的夏日，天空高远而明净。村前的石榴花竞相开放，青绿的树叶衬着朵朵小小的红花，远望，像一片熊熊燃烧的烈火。知了伏在茂密的枝叶间，时而高亢吟咏，时而悄无声息。青草，野花，高粱……被高悬在天空的太阳蒸晒着，和着微风，散发出甜醉的气息。一个夏天的上午，我躲在一处弧形的树荫下，一对年轻的情侣撑着一把花布油伞从我的身旁走过，女的手持一朵火红的玫瑰，脸上绽放着迷人的笑容。他们的背影刚刚消失在转角的地方，一群年轻力壮的后生又闯入了进来，他们腰间背着一个光滑油亮的腰鼓，双手用力地挥舞着，雄浑的鼓声震耳欲聋，响彻山野。我明白了，原来生命的颜色就是那当空的烈日，就是那枝头的石榴，就是那情人手中的玫瑰，就是那鼓把上的流苏，就是那……

在枯叶纷纷飘零的秋天，风高云淡，清雅脱俗。片片黄叶抹去了春天的新绿，慢慢离开枝头，醉酒般地跌落下来，地上铺了一层金色的地毯。田里的水稻黄了，微风里金浪迭涌，在晴好的日子里，笑卧在农人弯弯的镰刀下。午后，我徜徉在大街上，一群事业有成的中年人从我身旁走过，他们步履稳健，脸上浸润着一种特有的成熟，不时发出爽朗的笑声。我明白了，原来生命的颜色就是那农田里的成熟的稻子，就是那满山遍野的黄菊，就是那中年人脸上呈现出的成熟与稳重，就是那……

在冰雕玉砌，银装素裹的冬天。大地褪去了浓艳的色彩，万物枯萎，光秃秃的树上残存的几片枯叶在寒风中招摇，最后也脱离了枝头，掉落在地上，碾作细泥。大地沉静了下来，没了嘈杂与喧嚣。在城市的广场上，一群迟暮的老人伴着优美的音乐旋律，扭动着臃肿的身躯，载歌载舞。我明白了原来生命的颜色就是那早晨的浓雾，就是那那飞舞的雪花，就是那迟暮老人头上如霜的银丝，就是那……

原来生命的颜色不是单一的，而是随着生命的不同阶段，呈现出不同的颜色。绿、红、黄、白……无论生命属于哪种颜色，在悠悠的岁月里，都是绚烂美丽的，都值得我们去加倍珍惜。

——中国共产党第十八次全国代表大会——

科学发展 金风送爽桂飘香， 科学创新国运昌。 真理光辉昭日月， 和谐发展志昂扬。	继往开来 辟地开天赤帜张， 历经风雨更坚强。 长征接力山河奋， 再写宏图万里航。	欢庆 九州春色今朝美， 花笑鸟歌喜气腾。 亿万人心凝盛会， 党旗猎猎耀新程。
---	---	---

——中国陶瓷——德化窑瓷器——

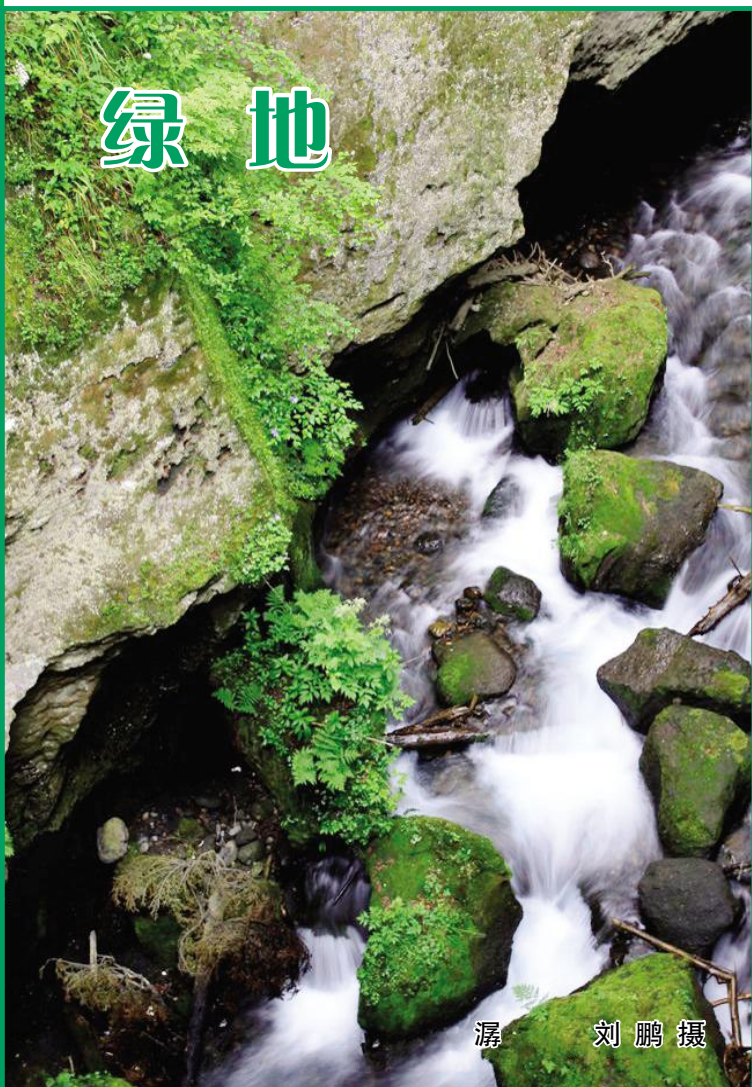
白釉夔龙纹双耳三足鼎 双耳方唇三足鼎， 外圆内朗刻龙纹。 晶莹胎质洁如玉， 德化白瓷风格新。	白釉象耳弦纹尊 象耳对称圆腹身， 凝脂玉色最清纯。 造型稳重和谐美， 精品白釉明代尊。	白釉观音坐像 慈眉善目瞰眾生， 菩萨神情直逼真。 瓷塑大师高手艺， 超凡脱俗活观音。	白釉达摩立像 明眸深邃注前方， 神态端严气宇昂。 足踏汪洋千顷浪， 瓷都妙品世无双。
---	--	---	---

！十样花·招商局！

浦江创业 建立招商航运。最早清廷批准。 总局申城设，通五洲，货财稳。国人心振奋。	蛇口开发 改革潮头而立。蛇口招商声激。 开发敢争先，银行举，畅交易。国民多受益。	再创辉煌 再展鸿图经略。港口码头基业。 总部驻香江，营资本，敢超越。奋蹄频奏捷。
---	---	---

新邮赋诗

□ 周星桂



绿地

潺 刘鹏摄



我的非分梦想

□ 薛奇

儿时，准确地说，是少年时期的我，确乎有一个纯真而郑重的梦想，想找出世界上什么事最开心。

也许是因为只有飞机尾云才知道世界在那时是被均分为两半的。也许地球的某个角落，仓促的掉落的雨还没落到地面便被无情地蒸发。怎么听起来也是件值得人难过的事。

我们很容易在频繁使用的形容词中不断生产出“好喜欢”、“最开心”。它们经过我们输送到空气中，然后阳光就这样透过它们滤出了蓝色，就这样变成了蔚蓝色的天。而在这个织网般广阔的天际中要找出我的最开心，这好像是件既简单又麻烦的事——它的实现和完成确是我少年时代最大的挑战与夙愿。

说这简单，少年的我乃至现在的我仍然觉得人类每次说“最”字的时候总比它所应当具有的严谨肃穆感要轻松很多。如果说蓝鲸是世界上最大的哺乳动物，听起来就完全是属于全人类的大喜事。可随便“我最喜欢光明酸奶”的那么一句话，也会在某个时候被“其实养乐多更让人喜欢”轻易地推翻了。而事后自己却还是能够对着光明酸奶毫无内疚地笑盈盈。

什么事能让少年的我最开心？最不喜欢喝淡而无味的开水，却最喜欢尝试各种各样的碳酸饮料。最喜欢小霸王里的电子游戏。最喜欢大暴雨的时候外面的天，鬼哭神嚎而且黑得伸手不见五指。最不想见到世界末日，可在那个像在世界下一秒就要灭亡的暴雨里又莫名地充满了刺激、兴奋与快感。

还有很多很多事情，比如随手抓的一只蜻蜓，走过来，就成了那个阶段心里里的第一或唯一。无数无数的第一和唯一，都能让当时的我们都是这么开心这么感动，可是它们堆砌在一起，等到镜头拉开很远时才发现，这一切不过就是平常里某一天我们身处的世界。为此，我感到失落，迷茫。

世界上什么事最开心。这是我儿时的梦想与疑惑。

世界上有许多事都让人最开心。这是我现在的感悟与回答。

那么轻飘飘地说着“最”字好像有点不怎么认真。可谁都知道在说出那句话的时候自己是如此真诚没有撒谎。“好”或其他词语都不足以形容的时候，用最字似乎显得那么理所应当。即便我们也清楚，这只是一件很简单平凡的“世界第一”，可在那一刻，我是真正真正觉得“很开心不够”，“十分开心也不够”，而是最开心。

儿时觉得自己赚钱买东西时最开心，一口气灌下一瓶啤酒时最开心，整个下午太阳都晒在阳台一角犹如猫一样蜗居在那里时最开心。对朋友说和你在一起打麻将时最开心，这话真是一不小心说出口然后决定大言不惭地继续下去。

少年时的我常常想家对面的江水奔腾不息是否全部都汇聚到大海，看着动画片中银河系各个小星系好比是一个个酒窝。宇宙的笑容又轻又浅，但这却是属于它的最开心的事。这荒诞的想法，这美好的梦想。

致我们一去不复返的青葱时光。

(作者单位：温州市邮政局运行维护部)

“参加工作以后，大家都要切记，学校与社会是不同的，你要过好这个重要的过渡时期……”这些话大部份毕业生都从自己的老师那里听到过，但是作为刚刚毕业的大学生或许没办法理解这些，因为还未曾经历，所以大家离开学校的那一刻永远都是怀揣着巨大的梦想与激情，对工作充满了无限的向往和憧憬。我也不例外，想象着自己终于拥有了一个平台可以将在学校所学到的一切知识运用到工作中了，一切都可以付诸行动了。

可是现实与梦想往往会有一点距离。

锐气小挫

毕业后我被分到了温州某一邮政网点实习，由于当时网点刚开办不久，很多用户并不知晓，所以一天的业务量也较少，不过师父对我特别照顾，所以很快我就学会了一般的业务处理并采集了指纹。可是年轻的心总是容易燥动，每天循规蹈矩的工作模式让我对这份工作开始茫然了，我似乎迷路了，感觉自己上班很不充实，很空虚，偶尔静下心来总会想：我现在都是在干什么呢？每天上班下班，除了数钱，我似乎没干什么事了，可是数钱谁不会呢，我读了那么久的书，为了更有利于工作，我考了那么多证书，通过自学过了英语六级，努力了这么久难道就是为了数钱？我不知道别人怎么想，可是至少当时的我心里很难受。

门开了

上帝总是来的特别及时，他知道我该接受点磨砺了，该懂得某些道理了，于是他为我打开了另一道门。一个多月后我被分到了市中心的一个一类网点，那里很忙，业务量多不说，而且开办了很多中间业务，最重要的是有

客户源，当时存款利率比较低，很多人都选择了买国债，有时候买国债都有很多人排队。可能是因为太忙了，我就没时间多想，可是自己的内心还是没有真正认识到一些事，所以一直难以静心，错误的认为自己在虚度年华。

直到有一天中午，师父还有其他一些同事都去吃午饭了，网点里就两个人值班，客户很多，突然来了一个个子不高的欧美人，旁边跟了一个中国人，可能是翻译，他们两个站在了西联业务的窗口，没说什么，只是静静的等着。另外一个同事凭着他的多年的经验对我说：他们肯定是办西联的，不如你去



乐生于智

□ 陈林卯

吧，反正你英语都考了六级了，应该是没问题的。我心里也是“咯噔”了一下，毕竟以前咱们学英语都是“纸上谈兵”很少真正与他们交流，所以还是有点担心，在同事的“怂恿”之下，我走到了窗口，那个翻译先开口了，他说他老板有一笔从美国汇来的款想取出来，并给我看了监控号码，为了让用户知道我们银行的柜员也是可以用英语直接跟用户交流的，所以我就用英语大概了解了那个欧美人所要办理的业务，并让他填写了西联收款的单据，那个翻译看了看我，没说什么就在旁边

打起了电话，可能他觉得他的老板不用翻译也可以了。我就根据师父平时所交的，顺利完成了实习以来第一笔外汇业务，而且将我所学到的一些知识应用到了上面。虽然这是一笔在网点再简单不过的业务，但是我却有一种豁然开朗的感觉，这几个月压在心里的偏激想法终于有了答案。其实我们读那么久的书，并不是说要一下子把它们都发挥出来，知识什么时候用到没有人会知道，它是一个积累的过程。就像这次如果我在学校没有学好英语，可能我跟他翻译讲也可以把业务办好，但是那样的话用去的时间可能会更多，而且只会让外国人觉得我们银行的办事效率不高；相反的，我掌握好了这份知识就可以让我在工作中得心应手。学习和工作最大的区别是学习是不断的积累书面知识，而工作是不断积累实战经验。但它们又是一样的，都是一个积累的过程。这只是我工作中一个简单的例子，但是举一反三，很多事情都是这样一个道理，不断积累知识，等发挥时才能游刃有余。

现在我还是一名普通的柜员，但是我的想法不一样了，这个柜台不再让人觉得冷冰冰了，它已经成为了我的舞台，每天都在迎接新客，新挑战。为了更好地给用户优质的服务，2010年我就考取了职业技能鉴定高级职称，基金从业资格，银行从业资格。

机会是留给有准备的人的，耐得住寂寞才有可能成功。人生就像走路，前面会有上坡、会有下坡、会有平路、会有转弯，我们不能被一时的曲折或者偏激的意识模糊了眼睛。现在回过头来看我在干储蓄的这几年恰恰是我感觉非常充实无虑的日子！我无愧于我的青春！（作者单位：温州市邮政局龙湾区局）