



温州市邮政局主办

温州邮政报

全国优秀企业报
浙江省优秀企业报

WENZHOU YOUZHENG BAO

浙企准字第 C021 号

第 332 期

半月刊

2012 年 5 月 25 日

农历壬辰年闰四月初五

星期五

弘扬集邮文化 构建幸福生活 促进温州市集邮事业科学健康发展

市邮协召开七次代表大会 倪志平当选第七届会长

本报讯(狄冬梅) 5月15日,温州市集邮协会第七次代表大会在温州万豪商务大酒店隆重举行。老、中、青、少四代会员代表118人齐聚一堂,共商温州集邮事业发展大计。市邮政局局长孟一兵,省邮协副秘书长王建国,市民政局副局长裴建,市社科联副主席蒋省三,市总工会调研员陈建新,市委宣传部宣传处长林必祝,市交通局党委委员金乐出席。

孟一兵在会上指出,四年来,市邮协紧密配合党和政府的中心工作,突出集邮形象生动、形式多样的宣传教育功能,使集邮成为广大群众和社会各界喜闻乐见的好形式;认真选拔推荐优秀邮集在全省、全国和国际邮展中摘金夺银,保持了温州集邮在全省的领先地位。对六届理事会的的工作表示满意。

温州市邮协第六届会长林俐在会上作了题为《弘扬集邮文化、构建幸福生活、促进温州市集邮事业科学健康发展》的工作报告,她指出:一是加强了组织建设,增强了邮协的凝聚力和战斗力。二是组织了丰富多彩的集邮活动,激发了会员集邮的积极性。三是开展了学术研究活动,促进了集邮文化的繁荣发展。四是组织了多种形式的集邮展览,不断提高了集邮水平。五是老有所为,老年人集邮成绩显著。六是着眼未来,青少年集邮长足发展。七是



弘扬集邮文化,集邮宣传教育功能突出。对于今后工作思路和设想,她提出:一要继续抓好老年和青少年集邮,市邮协将加大扶持力度。二要进一步提升邮刊质量,推进集邮学术研究。三要在党的十八大召开之际,举办全市大型邮展。四要抓普及促提高,提升集邮整体水平。

会议同时选举产生了第七届理事和常务理事,温州市邮政局局长助理倪志平当选为温州市邮协第七届会长,陈志坚、刘少钢、李少可为副会长。大会还对8个先进集体、66名先进个人进行了表彰。温州市集邮协会还特别印制了纪念封,赠送给在册的每位会员。(陈志川/摄)

省邮银协调融合 专项巡视组来温调研

本报讯(朱蓓蓓) 5月16-17日,省邮银协调融合专项巡视组一行6人在省邮政公司副总经理王玮的带领下温州调研指导。

在16日下午进行的邮银协调融合专项巡视工作座谈中,王玮听取了温州邮银双方对邮银协调与融合发展方面的各项工作落实及开展情况等汇报。他指出,温州邮银协调工作总体是不错的,特别是市本级的效果非常好,协调会的作用也逐步“从解决问题转变为交流沟通”。今后,邮银双方要共同维护好这来之不易的良好局面,一方面实现差异化经营发展,另一方面要深入合作,实现共赢发展。

他指出此次巡视工作是“中央有需求,企业有需要”的一件大事,主要目的是通过巡视把集团、省公司党组的决策贯彻到底,促使基层邮银树立“邮政大家庭”理念,推进邮银合作共赢,做到优势互补,扬长避短,加快三大板块的融合发展。对于调研中提出的问题,巡视组都会带回去,并根据其他地区的巡视情况,尽快向公司党组汇报。

调研中,王玮一行还视察了温州局滨江、鹿城、西城、双屿等网点以及永嘉县部分网点。(陈志川/摄)



市局全面部署 2012 新闻信息工作

本报讯(张琼) 5月11日,2012年度全市邮政办公室主任会议暨新闻信息工作座谈会在市局召开。各县(市)局办公室主任、秘书,市局综合办成员及温州邮政新闻信息中心通讯员40余人参加。

会议作了《稳中求进 锐意突破 为实现温州邮政业态向“木本”创新转型提供有力支撑》工作报告,总结了2011年全市邮政办公室工作,研究布置下阶段工作重点,提出了六点要求:一是综合调查研究要突出想大事、谋全局。要围绕温州邮政发展的重点,按照省公司今年提出的“五张牌”的发展要求,认真履行参政议政职能,努力发挥好以文辅政作用。二是新闻信息工作要突出重实效,切实际。充分利用温州邮政信息、温州邮报、温州邮政网站三大宣传平台,通过《在一线》、《中国邮政报》、《中国邮政》等系统内阵地以及温州市本级各大报纸,内外兼顾,强化宣传。三是队伍建设要求质量,提素质。不断提高办公室队伍的业务水平、政策水平、政治理论水平,努力造就复合型人才。四是

文化建设要求创新,造氛围。加强企业文化建设,丰富企业文化内容,活跃企业气氛。同时,进一步加强精神文明创建活动。五是党群工作重实效,抓落实,为温州邮政发展提供坚实的政治保障和组织保障。六是日常运作要突出求精细、促发展。不断提高办公室工作的业务水平和执行力,加强后勤接待管理,优化服务水平,同时要整合资源,集思广益,形成凝聚力,办公室工作能形成全市联动的氛围。

市局局长孟一兵对办公室下阶段工作提出四点意见。一是要深刻领会办公室工作与新闻报道工作在企业经营发展中的重要性。二是要积极融入企业发展大局扎实做好新闻信息宣传工作。要牢牢把握大局,坚持正确的舆论导向,为企业发展宣传造势。宣传工作还要与时俱进,推陈出新,办公室要学习经营单位发展业务的做法,在稿件创收上做文章。办公室还要讲政治,要根据省公司战略意图,把企业战略、企业文化传播出去,不仅要做到政令畅通,信息共享,还要让全局上下步调一致,形成一个

拳头,朝着统一的目标奋进。三是要用创新的态度不断提高办公室队伍的素质,要注重树立“埋头苦干、任劳任怨”的老黄牛精神,精益求精、一丝不苟的工匠精神,勇于探索,不断进取的奋进精神等三种精神。要实现思想境界、业务素质、办事效率三个提高。四是在邮政转型发展的关键时刻要十分关注企业文化建设。他同时指出,办公室很重要,但是素质有待提高。在新闻信息宣传方面,希望办公室要出方案、有措施,确保今年邮政新闻信息工作在系统内、在社会上都有一定的影响。

据了解,2011年全市邮政被省邮政公司《浙江邮政信息》采用109条;被《中国邮政报》录用29篇;被《中国邮政》、《浙江邮政》等省级以上杂志刊用260篇(含图文、在一线);被浙江邮政门户网站录用40篇;温州市级各新闻媒体在广播电视播放、报纸上刊登有关温州邮政新闻的达到48篇(次),为改善温州邮政形象起到了一定的作用。

温州局母亲节 “鲜花 + 贺卡”组合产品获成功

本报讯(朱蓓蓓 周翳窈 阮晓康) “这是我女儿送我的礼物,这是我这辈子收到的第一份鲜花呢!”5月13日,下吕浦六区柳园社区的老妈妈接过温州局商务投递员徐益群手中的鲜花和贺卡,开心而激动地说。据了解,这份“鲜花+贺卡”是老妈妈的女儿从淘宝聚划算中拍下的,是送给妈妈的母亲节礼物。

为做好母亲节营销文章,温州局打好“融合”牌,以“邮送鲜花、贺卡留爱、感恩母亲”为主题,利用淘宝聚划算的网络平台,在温州市区推出88元母亲节“鲜花+节日专题明信片”的产品组合。5月9-11日期间,消费者在淘宝聚划算下单后,留言内写下对母亲的感恩话语。邮政统一打印明信片后,由邮政商务投递队伍统一于5月13日当天将“鲜花+贺卡”送到“众妈妈”手中。据了解,此次活动共获得订单140份,有效订单129份。

为确保5月13日投递的实效和质量,商务投递局把工作进行了紧密的布置。比如贺卡的接收、鲜花的准备、一一与用户进行电话预约等。投递员根据用户时间、区域进行分批机动配送。截至当天下午4点多,129份鲜花贺卡全部配送完毕。

据一起跟班的商务投递局质检员杨毅介绍,“我们都按照用户的需求和所在位置进行配送,无论用户是在家中还是在单位,在车站或者在公园,用户住院了就我们送到病床前,总之我们一一将祝福亲手送达他们手中。”

这次活动获得了良好的社会反响。各位母亲对投递员专业、友善的服务表示相当满意,连声道谢的同时,都给予了高度的赞赏与肯定。

下订单的消费者也在投递以后,及时给邮政的服务作评价,纷纷给予了好评。

“邮政送货 服务真好”、“不错啊,早上就收到了”、“老妈很开心,谢谢!”等等。

此外,商务投递员们也对这次的配送任务感到很开心、很感动,“我们做的不仅是一次简单的业务配送,更是在传递真情。像这样的业务,希望局里要多开发。”

据了解,这次母亲节的活动,温州局以“情”入手,借助网络销售平台,推出了贺卡组合产品,突出增值服务,是在邮政服务创新方面的新尝试。目前,“父亲节”贺卡以及系列活动,该局已经在积极筹备中。

温州局做好“浙乡邮礼”一期配送准备

本报讯(叶冬梅) 5月21日,温州局组织相关部门进一步完善“浙乡邮礼”村邮季卡第一期配送工作。

据悉,该局对第一期村邮季卡的发运、接货、数据处理、投递、信息反馈等每一环节可能出现的问题进行了再研究、排查与完善,并提出五点要求:一是进一步提高认识。以前瞻性的思维,以省公司的村邮季卡配送为契机,对有能力有条件的

县局的精品投递实战演练要先走一步。此次枇杷配送全区共1899份,其中温州市本级1624份,瑞安105份,平阳61份,乐清106份,苍南3份,其他县局暂不配送,待条件成熟后再逐步推广。二是网运部门要进一步优化线路组织,安装空调车,确保水果新鲜,四个县局优先安排,千方百计缩短交接时限,全力做好网运配送。三是投递部门要及早做好一切准备工作,一定要电

话预约投递,并特别强调了服务与礼仪规范,确保投递的时限与服务品质。四是物管物资部门要认真配合做好防滑防撞防水等一系列的设施设备,确保邮车运行途中尽可能地减少损耗,并对当日投递不了的邮件的空调存储房作了详细布置落实。五是市场、视检等部门要全程跟进投递配送服务过程,对出现的问题及时给予帮助解决。

温州局印发《员工学习读本》

本报讯(朱蓓蓓) 5月23日,温州局印发的《凝心聚力 创新转型 温州市邮政局2012年员工学习读本》(以下简称“读本”)已经陆续发至全局1500名员工手中。

据了解,为帮助广大干部员工正确把握2012年省公司和市局提出的目标愿景、企业核心文化、基本工作思路、发展战略的深刻内涵,促使员工朝着统一的目标奋进,市局办公室特编印该《读本》,并将其作为员工形势任务学习和新进局员工培训的重要资料。

“凝心聚力”,即统一思想、聚集力量、形成合力,就是希望广大员工通过对《读本》的学习,统一思想、提高认识,汇聚发展合力,形成一个拳头,推动温州邮政创新转型发展。

该局要求各单位要分层次、突出重点,组织员工进行认真学习,并以集中考试的形式来检验落实情况。首批将组织行政人员进行集中考试,而后逐步向生产部门推开。(陈志川/摄)



文成局“母亲节”真情贺卡获好评

本报讯 5月11日,文成商函集邮分局抓住商机,成功开发“母亲节”贺卡,一举实现业务收入2万余元。

据了解,为抓住母亲节这一营销契机,该局把切入点定为更需要关爱全县留守儿童,向县文明办详细介绍了“母亲节”贺卡能促进留守儿童和母亲之间的真情沟通及建立新型公益活动模式等意义,获得了县文明办的浓厚的兴趣,并确定了由县文明办向全县各个学校的留守儿童免费发放节日贺卡的营销方案。

活动受到了社会各界和学校家长的普遍关注和欢迎,其中在珊溪小学现场发放的贺卡受到了广大留守学生的热烈欢迎,学生们把写好的贺卡献给母亲的场景则更为感人,文成电视台和文成新闻网分别对该活动进行了报道,得到了社会各界的一致好评。

(夏盛理 摄影报道)



王玮一行来永嘉指导工作时指出 着力做好网点的服务升级

本报讯(张新秀) 5月17日,省公司王玮副总经理率省邮银协调融合巡视组来永嘉指导工作。

巡视中,检查组认真听取了永嘉邮、银双方的发言,并对永嘉邮银之间的协调问题是否有及时反馈,二类支行的改革问题,市民卡项目进展情况,民主

评议行风活动开展情况等进行了提问。王玮一行还视察了桥头网点,详细询问了桥头网点储蓄余额、保险等重点业务的发展动态,对网点的营业环境硬件设施表示认可。在谈到设立自助银行,增加ATM、CRS机具时,

王玮强调,提高周边地区服务水平已成为目前邮政服务转型升级的重要目标,在方案设计上要长远,同时要兼顾企业效益,并且要不断提高员工综合素质,着力做好网点的服务升级,及早将服务能力提升到位,使企业更好地产生效益。

金聚率队调研乐瑞两局金融业务

本报讯(徐洁 曾向燕) 5月22、24日,省金融业务局局长金聚一行6人,在市局局长孟一兵、副局长黄国静陪同下莅临乐清局、瑞安局指导代理金融业务工作。

在乐清,调研组一行先后实地查看了蒲岐、虹桥、南门网点,每到一处,金聚都与网点负责人亲切交谈,了解网点余额规模、储户结构、保险理财、客户维护等第一手资料。

针对存在的问题,金聚就提振信心、加快发展、余额转正提出了建议:

一是以“喜跃盛夏”、“108收复战”等活动为抓手,紧跟节奏,省、地、市一条心,尽快实现余额转正,强势推进金融各项业务的发展。二是加强能力建设,提升管理能力,加快专业理财队伍建设和配备,充分利用本级和保险公司的师资力量增强培训力度,更好地适合市场对专业化经营的要求。三是大力发展本地储源,规避余额年末年初“过山车”。四是在业务发展的同时,注意风险合规问题,提高风险防范水平。五是打好融合牌,与邮

银行对接好内控方面工作,做到融合发展。

在瑞安,金聚一行还考察了商城、莘塍邮储网点,就网点业务收入、余额发展、保险理财等听取了网点负责人的业务发展思路,肯定了目前瑞安局开展的“喜跃盛夏”、“余额收复战”和投递特训营等活动所取得的营销成果,寄语该局要打出一个漂亮的余额收复翻身仗。还对网点大客户维护、提供个性化服务以及项目创新等给予现场支招,让在场人员深受启发。

何柏华一行莅临乐清现场指导

本报讯(张秀峰) 5月11日,省公司安保视察处处长何柏华一行6人,在温州局副局长黄国静的陪同下,到乐清局视察指导现场工作。

何柏华一行实地查看了乐清局安全服务质量监控中心工作环境、操作过程,翻阅了各项规章制度和监控纪录;了解了监控中心人员配置、工

作流程、监控重点等事项。

在随后召开的座谈会上,何柏华听取了该局安保视察工作情况以及温州监控中心建设的基本情况,对该局安保视察工作给予了充分肯定。他强调了监控中心的重要性和必要性,要求监控人员提高自身业务水平,合理安排监控时段,突出监控检查通

点,及时发现并消除隐患,并对乐清安保视察工作提出了三点要求:

一是安全工作要警钟长鸣,视察工作要检查到位。二是监控中心流程要规范化,人员素质要专业化,责任要明确化。三是抓好员工“五个安全”教育培训,落实好桌面演练工作,抓好质量,确保安全。

泰顺局开发《天使情怀》纪念邮册

本报讯 日前,泰顺局营销人员抓住国际护士节100周年契机,与县卫生局达成协议,开发《天使情怀》纪念邮册1000册,贺卡1000枚,实现集邮业务收入20万元。(吴露娜)

黄华分局签定《半月选读》大单

本报讯 5月14日,乐清黄华分局挖掘辖内有地方特色的村庄,与翁垟街道后桥村村委签订了制作3000份2012年《半月选读》的合同。(丁晓萍)

瓯北分局签下日泰个性化邮票

本报讯 5月21日,永嘉局瓯北分局成功签订日泰集团个性化邮票制作协议,为该集团形象代言人张歆艺、李晨制作品牌纪念个性化邮票3000枚,实现业务收入43200元。(陈赛森)

瑞安局开发“5.12”纪念钱币册

本报讯 5月12日,瑞安局与瑞安市人民医院及瑞安诚济关爱护士基金会合作开发“5.12”纪念钱币册198本,创收51000余元。(夏芳芳)

苍南局数据库商函再创佳绩

本报讯 5月14日,苍南邮政局函件分局再度携手温州东瓯房地产开发有限公司,签订数据库商函大单,实现业务收入7.6万元。目前15000多份商函已投送客户手中。(李少宝)



在业务体系中深入挖掘木本业务 在产品创新中着力凸显人文价值

求索: 邮政业务可持续发展之路

——5.17世界电信日移动宽带业务日常封片业务案例思考

□ 王宁

◆项目简介:

此次“5.17世界电信日移动宽带业务日常封片业务”,紧抓5.17世界电信日的重要时间节点,配合邮政日常封片业务形式,以基础数据库为投递参考,以邮资封片的人文关怀为追加价值,从感谢客户支持和回馈客户的角度,以感谢信(商函)的形式推广温州移动宽带业务。完成28万枚1.2元普通明信片,单笔收入336000元。

从2012年2月起,温州邮函局通过与温州移动数据库整理及管理服务模式的深入讨论之后,紧抓该公司2012年有线宽带业务发展的实际需求,局长杨晓乐协同通讯团队负责人陆焱讨论制定营销方案,由陆焱主攻营销。

本次业务采用明信片贺卡形式,立足邮政基础数据库,凸显产品人文价值,引发市场反响,带动市场效应。在使客户满意的同时,也充分展现新时期邮政企业的风采面貌,彰显新模式下给广告市场带来的强大冲击。

同时,数据库+贺卡的运用,也为今后邮政贺卡业务的发展提供了可借鉴的模板,对于电子地图功能的拓展和市场接受度的提升,将起到极大地推动作用。

◆项目思考:

此次业务就本身而言,在并没有跳离邮资封片的已有业务模式前提下,对于业务理念进行了全新的梳理和创新。置身于邮政企业化进程大潮

之中,所阐释的深刻市场含义,具备了新邮政新产品的“先驱”价值。

“5.17世界电信日移动宽带业务日常封片业务”作为转型之路中的一种尝试,很好地阐述了两个方面:邮政产品结合市场需求的能力在增强;客户能够在邮政产品创新中找到新的释放点。

我们都知道,企业转型的核心是经营理念的转型,最直接的表现就是产品的创新变化。温州邮政今年提出的“打好五张牌”、“大力发展木本业务”的经营理念,为而后成立公司,加大市场投入,更加全面参与市场竞争提供了理论基础,也为我们营销员的工作重点指明了方向。

企业的转型,所求的必定是可持续发展和利润率的提升,在这个转型的过程中,市场的诉求,也就是市场对于邮政产品的各类需求变更,这也直接或间接指导着邮政业务的转型之路。

在业务体系中深入挖掘木本业务

任何企业的业务构成都是多种多样的,因为单一的业务结构不仅死板,而且风险极大,这也就是为什么很多行业领军企业在其优势行业之外,也在发展多元化业务。中国人有句俗话说“不要把鸡蛋都放在同一个篮子里”说的就是规避风险的道理。但一个企业的绝大部分利润的来源必定是在其核心业务上所取得的,就是其“木本业务”,“80%的利润来自20%的客户”这个经济学的理论同样适合于邮政业务的利润构成。

如果把企业比喻成一棵树的话,那它必须是根系发达、强杆劲枝。用树来比喻企业,取得就是根与叶的关联、风与雨的考验。试问一个企业如果没有稳固的基础和一定抗风险能力,又何谈长期的发展与稳定?而这都要从“木本业务”的发展壮大开始。

邮资封片,作为邮政优势业务,无论在产品利润、产品经营渠道上都占据着极大的优势的,做好邮资封片的开发,可以说是就搂紧了邮政的钱袋子。

在产品创新中着力凸显人文价值

明信片作为一种特殊的纸质媒介,蕴含宣传、收藏等多项功能,所承载的文化意义不言而喻。是集文化传承和信息交流双重价值于一身,是其他载体所无法比拟的。

本次业务的形成,在很大程度上,是客户对于邮政明信片所蕴含的人文价值的肯定以及对于“点对点”宣传所体现的尊重感的认同。我们试想下,336000元的投入对应28万的受众量,单价成本已经大大超出了各主流媒体的宣传价格(例:温州主流报纸——都市报的日均发行量在30万份左右,其整版的价格折后约为10万元左右,移动作为大客户还能拿到更低的折扣。同样的投入能在电视台黄金栏目做一个月的30秒长广告),可为什么客户选择了邮资封片?因为其中所包含的人文价值是其他媒介无法比拟的。

此次业务的人文价值主要体现在两个方面:

1.“点对点”传播的尊重感。这就可以解释为什么不选择在报社用同样投入做三个整版的形象广告或打一个月的电视广告,因为报纸、电视台的受众对象无法选择。2.书面礼节。中国人重面子好礼节,传统文化虽然现代人不再挂在嘴边,但内心深处总有一份最原始的向往。

找到合作的基础

一笔业务的产生,必须有一个合作的基础,也可以理解成资源的共享和再分配。作为各自拥有庞大基础消费群资源的两大通讯类运营商,温州移动和温州邮政,在互惠互利的基础上,协调整合资源,分享开发。故本策划的核心切入点在于邮政消费者资源所能提供给移动公司业务推广及未来客户的培养机能。

市场之所以存在是因为供求存在差异,邮政和客户之间也同样存在着这样的差异化。一笔业务的全过程,无论是在最初的方案构想,还是随后的具体实施,从本质上来讲就是把资源供给给(邮政)所能够提供的有效资源进行转化的过程,转化成客户的利益点。

在此次业务中,我们能够明显看到我们提供给客户的有效资源在于两点:1.精准的基础地址2.封片的人文价值。而转化后的客户利益点就在于客户能够把包含人文关怀的业务宣传信息准确地寄递给还没有安装移动宽带的潜在客户。

透过现象看本质,任何业务的关键点都在于资源的寻找和转化。

基层动态

玉壶支行新渠道发展理财业务

本报讯 5月8日,文成玉壶支行另辟蹊径,赴玉壶镇中心幼儿园开展幼儿理财保险专题座谈会,为理财保险业务的发展开辟了新渠道。

会议邀请中国人寿保险公司银保部经理李运飞为老师和部分家长授课。经过一个多小时的学习,老师及家长对保险和理财有了重新的认识,并纷纷讨论孩子今后的培养规划。

据悉,该支行将以此作为试点,计划与幼儿园联合举办学生家长理财茶话会,进一步拓展理财业务的发展。

(汤晓芬 摄影报道)



瑞安局大讨论活动宣贯企业文化

本报讯 4月中旬以来,瑞安局积极开展“瑞安邮政该做些什么”大讨论活动,宣贯“以信为本、韧者长青”的浙江邮政企业文化取得成效。

各基层单位针对目前瑞安邮政面临的形势以及企业内部存在的不足,结合各自岗位思考:“瑞安邮政该做些什么,作为一个员工我又该做些什么?”通过职工大会、座谈会、OA系统、墙报、宣传栏等形式积极宣传“以信为本、韧者长青”的浙江邮政企业文化精神,激励员工做好本职工作,积极为企业发展献计献策。

一个月以来,全局各单位共召开专题职工大会30余场,员工纷纷献计献策,在业务营销、员工队伍建设、制度建设、服务提升等方面提出了数十条建议,并在基层工作中积极加以实施。

(陈琦)

平阳局首批投递员成人高学历班结业

本报讯 近日,平阳局31名邮政投递员顺利结束成人高学历班课程,高高兴兴拿到了经过两年勤奋学习而获得的毕业证书。这是平阳局自2009年开始派遣邮政投递员参加成人高学历班以来,首批完成课程考试合格的员工。

由于社会环境和历史原因,平阳局投递员队伍员工学历普遍不高,这不仅拖累了员工素质的整体水平,也造成全局初中学历占比居高不下。为此,2009年,该局在得知县职业中专学校开办成人高学历班,就立即同该校取得联系,

并通知局内高中学历以下的投递员工自愿报名参加学习。经过两年的在职学习后,31名员工顺利拿到高中文凭。

下阶段,平阳局计划继续鼓励员工参加成人高学历班学习,使更多的低学历员工得到教育,努力降低初中学历占比。

(高俊秀)

乐清局推进“机构融合转型”重点工作

本报讯 5月14日,乐清局局长丁亮带领班子成员、人力资源、市场运营等人员到温州市龙湾、瓯海区局学习“机构融合转型”工作作法,认真吸取两局在机构设置、人员调配、业务经营等方面融合发展的成功经验,给了该局不少启发。

(叶青 摄影报道)



苍南局开展投递员考前培训

本报讯 5月16日晚,苍南局组织申报职业技能鉴定初级工的投递员进行考前培训,帮助投递员顺利通过考试。

培训会按照考试大纲,围绕鉴定考试的重点鉴定要素,采取典型案例分折、现场辅导等方式,对书本教材、历年试卷等理论知识进行了系统而全面的讲解,同时还介绍了迎考经验,并就考场应试技巧、考试心态调整等环节进行了辅导。

(林琳 摄影报道)



温州局首本电子商务业务书出炉

本报讯 日前,《邮政电子商务业务知识》在市电子商务局相关人员的共同努力下,终于编撰成书。该本教材为温州局自行编撰完成的首本电子商务教材,由该局局长徐乐群主编,梅海珍编辑校对,沈蓉、谢心丹、泮若东参加编写。教材涵盖面广,包括电子商务目前所有业务的应知、应会知识,结构合理,知识点突出,既适合自学,又适合邮政员工培训时作为教材使用。

(徐淑瑾)

瑞安局团委开展联谊活动

本报讯 5月19日,瑞安局团委与瑞安电力、瑞安中行、瑞安移动团委联合举办了“青春有约——分享友谊、快乐前行”主题交流活动,60余人前往高楼寨寮溪进行了背摔、过电网、真人CS等户外拓展,增进了邮政、电力、中行、移动之间的友谊,更锻炼了青年团员的沟通交流、组织管理、开拓创新的能力。

(陈雅 摄影报道)



永嘉局规范员工考勤管理

本报讯 近日,永嘉局根据现行政策和法律法规,结合企业实际,出台了《永嘉县邮政局员工请假、考勤制度》,采取措施解决员工考勤管理欠规范、请销假制度落实不到位、各类假期工资待遇支付标准等问题。

该制度明确了员工病假、事假、婚假、丧假、产假等假期期限和请假条件,以及各类假期请销假审批程序。明确规定员工出勤率情况直接与分配挂钩,旨在严肃工作纪律,提高员工出勤率,充分调动员工工作积极性,要求全局员工一定要严格遵守请假考勤制度,严格执行各类假期工资待遇支付规定,维护员工考勤管理工作的严肃性,对虚报考勤、弄虚作假行为将进行严肃处理。

(王静)

文成局组织桌面演练宣贯

本报讯 5月24日,文成局在组织开展现场集中桌面宣贯和演练活动。

演练中,5名从业人员在突发情况下立即作出应急反应,迅速按各岗位要求在图板上进行操作演练,分工明确。通过演练,从业人员初步了解和掌握了桌面演练的内容和方法,为进一步开展桌面演练工作打下了基础。

(陈建明 摄影报道)



榜样力量

泰顺局投递部:现有员工23名,投递道段13条,担负着城关罗阳镇4个居民区,周边43个行政村,105平方公里范围内的邮政通信投递任务,是一个务实向上、追求卓越的团体。多年来,投递部始终坚持“人民邮政为人民”的服务宗旨,以客户为中心,以规范投递服务为手段,狠抓班组管理,强化服务质量,创造了“零”错投的记录,邮件妥投率达98%,用户满意度达98.5%的成绩,为泰顺地方经济建设和服务“三农”做出了积极的贡献。

座右铭:提升服务、永不止步。

荣誉:1999-2000年度温州市模范集体荣誉称号,2002年温州市“文明服务示范点”荣誉称号;2005年温州市邮政投递规范服务达标竞赛优胜单位,2011年温州市工人先锋号,2012年浙江省工人先锋号。

(泰顺局 毛长春 供稿)



我们身边的活雷锋

荣誉录

“太谢谢你们了,真没想到我的钱包还能失而复得,你们邮政营业员真是拾金不昧的活雷锋。”4月8日,当谢女士从永嘉局河田邮政网点营业员黄诗扬、周佩佩手里接过她认为早已丢失的钱包时不由地感慨道。

原来一天前,谢女士到河田邮政网点咨询报刊业务时,匆忙间不慎将随身携带的一只钱包遗落在办理业务的营业柜台上。十多分钟后,当营业员黄诗扬和周佩佩在整理营业柜台时,发现了该钱包,由于当时柜台前没有客户,在确认钱包被人遗失后,黄诗扬和周佩佩便把钱包放到柜台内,一边回想当时办理业务的顾客,一边查找当天办理的单据上的联系方式。经多番寻找没有结果后,她们俩打开钱包想看看里面是否有什么联系方式能找到用户,打开一看发现钱包内有个身份证还有现金2000元,经核实最后确认了失主是刚刚来咨询报刊业务而且是在同一幢大厦办公的谢女士,但由于不知道谢女士具体是在大厦哪个楼层办公又没有联系电话,寻找失主便犯了难。为了能尽快地联系上失主,黄诗扬和周佩佩想到了在大厦电梯口张贴“失物招领”启事的办法,提醒谢女士有东西遗失在河田邮政网点,请携带户口簿来网点领取。

第二天,当黄诗扬、周佩佩核对了谢女士的身份后,在两人的见证下,谢女士取回了她的钱包。确认钱包内分文未少后,谢女士十分激动,连忙道谢,并一个劲地夸黄诗扬、周佩佩真是我们身边的活雷锋,随后谢女士还买了多许水果送来以表感谢,但被她们婉言谢绝了。河田邮政网点黄诗扬、周佩佩两位营业员拾金不昧的行为是对全县邮政员工深入开展学雷锋活动的真实践行,充分体现了邮政员工的良好品质,值得我们大力提倡和学习。

(陈赛森)

健康生活

温州局开展第九套广播体操培训

5月25日,市局组织了各个单位的近20多位员工骨干参加了第九套广播操的培训,进一步深入开展我局员工健身健康活动,大力普及推广第九套广播体操。

据了解,市局工会制定了详细的推广计划及具体措施,定于5月为骨干培训阶段、6月为全面推广普及阶段、7月为交流评比阶段。同时要求参加培训的代表在自己学会的同时,“言传身教”给本部门的每一位员工。工会并制作了学习光盘下发给各个单位,进一步落实第九套广播体操在该局的普及与推广工作。

(王静/文 金文斌/摄)



员工有话说

一线员工看“以信为本、韧者常青”

编者按:《在一线》增刊——浙江邮政转型发展宣传提纲下发以来,温州局一线员工通过学习,对“以信为本、韧者常青”的企业文化有了自己的理解。

◆“理财经理的工作就是这样,每一位客户都有自己的个性化需求,作为一名理财经理,你就要细致入微地观察、一丝不苟地推介,为每一位客户量身打造最适合的理财产品或保险产品,就是精益求精的过程,也就是我们理财队伍践行‘以信

为本、韧者常青’企业文化的过程。”温州局火车站支行理财经理夏静然感慨地说。

◆5月1日是代发工资日,客户流量达到千余人次,当天上午11时左右,温州局永中支行普柜季玲的嗓音就已经沙哑,她说:“永中支行地处工业区,每天的客户流量都比较大,遇到代发工资日,从早忙到晚,一刻都停不下来。客户长时间排队有不满情绪很正常,遇到态度不好的顾客,我们营业人员就得沉住气,耐心解释、

微笑服务,用实际行动打动每一位客户,这就是我所理解的‘以信为本、韧者常青’。”

◆夏季和雨季已经如期来临,风吹日晒雨淋是对这个季节投递员工作辛苦程度的最好诠释。“‘以信为本、韧者常青’对于我们投递员来说,更是一种使命和责任。太阳再晒、风雨再大,我们都要做到投递不延误、服务百分百、质量不打折、客户无投诉。”温州局商务投递员夏峰如是说。



我们在一一线

绿地



澳洲掠影

周建伟 摄

一张汇款单

□ 叶明旭

阿树是个乡邮员。

从邮电局做到邮政局，十几年了，还不是个正式的职工。近些年来，镇上的经济越发起色，所里的投递员也换得越发频繁。只有阿树还在，像根码头上的缆绳，牵绊着四处漂游的小岛人。老所长待阿树也不薄，前年硬是力排众议给阿树上了“五险”，阿树终于像个“吃工资”的人了，走路便如那授了勋的将军，腰杆都硬挺了许多。

可这几天，老所长瞄着阿树有些丢了魂的样儿，一归班就往个巷里跑。老所长知道那是个什么地方，地下赌场！现如今有句话，叫“饿死胆小的，撑死胆大的”。镇上那些热衷赌博的，一夜暴富也不是没有。老所长了解阿树不是个能拿大舵的爷，可阿树跑多了，老所长就吊着根筋，老怀疑阿树是不是想五更天出海，也赶回潮流。

老所长起早想找阿树谈心的，可阿树已经出班了。惯常整洁的工作台，连一只抽屉都半张着口。这不是个平常的状况！老所长心想，阿树一定是出事了。

吃过晚饭，老所长干脆就去了阿树的家。小平房旁，一个歪歪扭扭的猪圈，阿树老婆正在喂猪，两头猪白白胖胖的，快是出栏的时候了。阿树不在家，问他老婆，老婆正生气呢。说都好几天了，吃完饭就不见人影。这不，才回家扒几口饭，又走了。问他去哪，还跟我吹胡子瞪眼，简直是孙猴子辞官，反了天了！

老所长笑，问阿树老婆，家里可少了钱。阿树老婆也笑，阿树那点工资，能有啥闲钱。就这两头猪苗的钱，还是找人借的，等这个月阿树工资发了再还呢。

老所长没再说话，只提着沉沉的脚步往家走，赶明儿要让所里查个帐了。阿树手里虽只欠着几十块报刊款，可隔三岔五也会替一些村民代领个汇款。十几年的时间，阿树是林黛玉进贾府，在工作上没犯过丁点错，可现在这情形，却让老所长像是没线的口袋，越摸越底了。

一早所里的报账员就去了县城没法查账，下午一上班老所长就吩咐了。没多久结果出来，十几天前阿树还真替小岛的一位老人代领了五千块钱！老所长知道，那位老人的老伴十几天前就去了县城医院，那钱，是老人的女儿从外面汇来的治病钱！

老所长一下瘫在椅子上起不来了。真是屋漏偏逢连夜雨，行船恰遇顶头风。上头有规定投递员不能代用户取款，可老所长对这种事经常睁只眼闭只眼。为啥？都乡里乡亲的，为了方便那些老人，老所长是宁肯自己担点风险。可现在出了这事，老所长只怨自己好心还害了两家人。

好不容易缓过一口气，老所长慢慢站了起来。他想着该去给领导打个电话坦白错误，再回家取钱替阿树把窟窿补上。单位会给他什么处分已经不重要了，重要的是病中的老人要紧抢救，误入歧途的阿树也要赶紧救。

脚还没迈出，办公室的门就咣当一声被推个大开，一个人影随着一阵嗷嗷的哭声扑了进来。老所长定睛一看，是阿树老婆，披头散发，涕泪横流。

老所长你可救救我啊！阿树老婆嚎啕大叫。

老所长在慌乱中听了个大概。阿树家两头快出栏的大肥猪给人赶走了，趁阿树老婆早晨去菜场的时候，阿树老婆中午喂猪，才发现猪不见了。邻居说，是两个赌棍赶的，阿树就在后面远远地跟着，脸都不敢露一个。

完了，完了！老所长在心里暗暗喊。五千元汇款，两头猪，还有刚发的一个月工资，几天就输掉一万多块，抵得上你阿树半年的工资了。阿树啊阿树，你简直是独生子女的孩子——没舅（救）了！赌博这是多大一个窟窿，你咋说掉就掉进去了呢！

小小一个办公室眨眼就挤满了人。有所里的同事，也有阿树的邻居。听着这事都赶来了。

阿树老婆声泪俱下：嫁给阿树这许多年，我是卷心菜里包秤砣，铁了心要跟他过。他同村的伙伴有外出做生意的，发了，在镇里买了大套房；有开车跑运输的，没发，也在村里盖了小洋房。阿树工作十几年，我家还是叫花子吃豆腐，一穷二白。这没什么，穷点苦点我习惯了。可他干不该万不该，不该沾上这坏毛病，以后可叫我们这穷母子怎么办啊！

同事纷纷怨阿树，一直都是个踏实肯干、认真负责的人，怎么突然就犯糊涂了呢？他那条邮路，七弯八绕的，最远的小岛坐船都要四十多分钟。每天一个来回，顺当的要八个小时，遇上等船或者风浪还要多费些时间。虽不至餐风露宿，却也要日夜兼程。这么辛苦的一条邮路，以后叫谁能顶他啊？

邻居也纷纷怨阿树，一直都是个老实本份、热心周到的人，怎么突然就财迷心窍了呢？邻里邻居有个小修小补的，叫的都是他；有东西要送小岛的，也是让阿树放羊拾柴禾，捎带着去。现在这阿树沉迷赌博，那可是老鼠打洞越钻越深，以后还能求他做什么事啊？

喧闹声中，电话突然响了起来。老所长起身接过电话，电话里一个女人失控的喊叫声：你们什么破邮政所啊，给老人汇笔钱，到现在都没到，我家老人出了事，我跟你没玩！

费尽口舌，再三答应现在就把钱送过去后，电话终于挂断。这都啥事啊！真是一手想打三螃蟹，忙都忙不过来啊！老所长一声哀叹，又无力地坐回了办公桌前。

抬手看看时间，才两点半。老所长招招手，报账员挤了过来。

你帮我回趟家，找我老伴拿五千块钱，给我送县城医院吧。老所长嘶哑着声音吩咐。

已经停歇了哭闹的阿树老婆，从阿树同事嘴里了解到阿树还吞了人家五千块钱，顿时“哇”地一声又在地上哭闹开了。

我不活了！阿树老婆猛然从地上爬起，冲出人堆。邻居们慌忙转身，跟在阿树老婆的身后追去。

挥挥手，让所里的人该干吗干吗去，老所长终于耳根清静了。

这个事情，该是和阿树开门见山做个了断了。老所长在心里想。我不能眼瞅着阿树在我手上毁了一辈子啊！

老所长颤悠悠地给自己倒上一杯茶，坐回办公桌前，想着自己该怎么来劝说阿树浪子回头。都说老实人喜欢一条道走到黑，一旦上错了道，可是九匹马都拉不回。劝说阿树戒赌这事，别人帮不上忙，也只能老所长自己费心。

时间慢慢过去，终于等到日落西山。听着外面营业厅卷帘门落地的声音，老所长想，再过一个小时，阿树该归班了，报账员也该从县城回来了。

一包刚开封的红双喜见了底，老所长终于听见了脚步声，是报账员回来了。

没等老所长开口，报账员就从包里拿出了一叠钱。报账员说，那五千块钱，老人已收到了，是阿树捎人带去的。

老所长恍然大悟，原来两头猪和一个月工资，阿树是拿去抵了汇款！

门外又响起脚步声，是阿树。老所长开门，一眼就看见阿树紧攥在手里的五千块钱。

老所长有点晕，阿树的钱还在，那又是谁给老人捎的钱？

站到老所长的面前，阿树低头猛踩自己的脚尖。知道自己给邮政丢脸了？阿树猛点头，泪水混着汗水滴落在破旧的鞋面上。

亏我看错你十几年！老所长抬起右手就要甩到阿树的脸上，门在这时又被推开。

进门的，是一个年轻人，老所长认识，那位住院老人的侄子。

年轻人趋前一步跪在老所长面前：阿树托我捎的钱，我输光了。是我害阿树犯错误，还要让阿树卖猪替我还钱。我娘让我拿她的棺材本送医院了，当您的面，我给阿树磕头认错……

老所长的手，不由轻轻地放下了。

(作者单位：洞头县邮政局)

爱在邮路上 无怨无悔

□ 叶春雷

回首往事，默默地守在邮政投递岗位已有4年之久。回顾自己的工作经历，点点滴滴，历历在目。

2008年我怀着年轻人对邮政绿的向往加入了邮政大家庭。曾在一度投递的过程中，扪心自问一个问题：你真的不后悔了吗？在邮局上班，也许有人会说我只是一名投递员，劝我不要干了，工作这么辛苦，工资又不高能做出什么大事来，有出息吗？面对这样一个问题，我还是义无反顾选择了它——邮政。

大家都知道，作为一名投递员，每天风里来雨里去，冬冷夏热，每天都要坚持在邮路上，工作确实很累。凭着对邮政事业的无比热情，始终保持着任劳任怨的工作态度，精益求精的工作作风和不断开拓进取的创新精神，积极完成领导的布置的工作。无论压力多大，工作多繁杂，心中只有一个不变信念，那就是“坚持爱岗敬业”。

这几年，生活在邮政的第一线，在领导们亲切关怀和精心指导下，在同事的热情帮助下，工作上兢兢业业，全力为邮政奉献我的所有力量，因为有了大家肯定与支持，我才有着无尽的动力，发挥自己的微薄力量。

记得2008年的年末，因短少了一份用户的时报，该用户的爱好很广泛，喜欢收集各类报刊却未能及时收到，对我很是责问与埋怨。那时的我刚进邮局不久，根本没留意到报刊的短缺，导致

用户的责问，不敢直视用户的眼光。我思考了许久，终于鼓起勇气微笑着注视着他，耐心地跟用户解释，可是用户听不进，一定要我将报纸补送过来。过了两天，当我把这份报纸送到用户的手中，用户感慨地说：唉，小伙子没想到你这么有责任心，干事这样用心，太难为你了。那时的我笑了。

在我们日常投递服务生活的过程中，我们非常乐意尝试营销。在平日与客户的沟通中，能够更深入地接触用户，与客户坦诚相待的交流，使客户更加了解我们邮政的业务与理念。在营销的过程中，曾遇到过一些用户的刁难和无理，一大套对邮政的看法与不到之处。尽管用户对于我们的评论有着不同的想法，但我依然相信用实际行动让用户对邮政有着一种改观的亲切感与信任感。客户是亲人、是上帝。也许这话有道理。

有句话说得好：“一言一行树邮政形象，一心一意为用户服务”对于投递工作就坚持邮政的宗旨，“人民邮政为人民”服务用户是小事，诚信是关键。

在今后的邮政生活中，我们用诚心、信心、耐心、服务到家的理念，得到每一位用户的认可与赞扬，这就是我的最大的快乐。平凡的岗位，平凡的人生。如今我依然忙碌在天河街道的大街小巷，带着属于自己的从容和淡定。

因为热爱这份工作，我深信在平凡的岗位上也能够历练出不平凡的人生。邮政如歌，让歌声的绿色之风传遍每一处。百年信誉的邮政，创造美好的明天。(作者单位：温州市邮政局龙湾区局)



● 职工子女习作

艰难的抉择

□ 瑞安市马鞍山小学六(五)班 戴枢彬

在今天的作文课上，我们玩了一个游戏。虽然只是一场小小的游戏，但它却深深地触动以及震撼了我的心灵。

老师说：“今天我们玩一场游戏，它是一场心灵游戏。请大家先在发下来的白纸上写上xxx的五样。xxx代表自己的名字，五样就是下面写你自己人生中最宝贵的五样。”

听完老师的讲解，我们纷纷拿出笔，快速地在纸上写下自己人生中最宝贵的五样东西。我写的分别是：健康、金钱、真情、能力和快乐。写完后，我又想了想，确认它们是我人生中最宝贵的五样后方才停笔。

老师说：“人生中有许多不如意，没有不如意的人生是不完整的，当不如意没有时，这个生命也将结束。所以，请在五样中删掉一样。”

我思考着：健康、金钱、真情、能力、快乐哪个是最次要的呢？在心里权衡了一下，我选择了能力。因为健康、金钱、真情都是重要的，都是必不可少的，能力只代表了受人的敬仰与名誉、地位，但也许不快乐、整天郁郁寡欢，你有这些又有什么用呢？所以我毫不留情地把“能力”删除了，留下了健康、金钱、真情和快乐。



师又说：“第一次的选择你可能会毫不犹豫地把其中一个删去。但是现实总是残酷的，请再删去一个。”

我愣了一下：再删去一个？这不是意味着我的生活又将缺少某个重要的东西？我开始严肃起来，心想着：放弃金钱吧，健康必不可少，真情也一样，快乐更不用说。唉，看来我只能做一个穷光蛋了。于是，我有些伤感地删去了金钱。

老师接着说：“前两次你可能不惋惜。但是这一次必须要严肃地面对了。请再删去一个。”

什么？这不是强人所难吗？我又愣了。早知要这样一个一个地删去，我在刚开始就该填一些无关紧要的了。我在心里愤愤地想：健康、快乐和真情，哪两个更重要？在心里权衡了一下，我选择了健康和真情，很惋惜快乐的离去。

老师继续说：“你们可能有些愤怒，为什么不留下一个？你们可能觉得老师没有让你们把生命中最宝贵的五样删去的权利。是的，老师没有这个权利，但是生活有。请，再删去一个。”老师的话语有些颤抖。

啊？只能留下一个？我在心里反复想着：“健康和真情”，到底哪个更重要？如果失去真情，那么就意味着我失去了所有亲人，失去了宝贵的友情，失去了浪漫的爱情。但是如果失去健康，那就什么都没了，我真的不想，不想失去真情，不想孤单，不想单身……可是，我别无选择！我闭上眼睛，强忍住心中的遗憾，不愿与愤懑，把“真情”删掉了……

这次的作文课虽然只是游戏，但它却帮我选出了我心中的生命的最最重要的健康，并给我上了一堂作文与生活哲理的启迪课。