



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 375 期

半月刊

2014 年 1 月 25 日

农历癸巳年十二月廿五

星期六

艰苦细致 务实求变 全面深化温州邮政创新转型

市局召开全市邮政工作会议 明确 2014 年总体工作思路

本报讯(王静) 1月24日,全市邮政工作会议在市局召开,贯彻落实党的十八届三中全会和全省邮政工作会议精神,总结2013年全市邮政工作情况,部署2014年工作措施。各县(市)局一把手,市局领导班子、中层以上干部参加主会场会议。县(市)局领导班子,中层以上干部以及分、支局长在各地视频分会场参加会议。

会上,市局局长严明作了题为《艰苦细致 务实求变 全面深化温州邮政创新转型》的工作报告。报告总结回顾了2013年全市邮政各项工作,明确了2014年温州邮政的总体思路:以党的十八大和十八届三中全会会议精神为指针,认真贯彻省邮政工作会议精神,深入践行“一引三转”转型总体思路,打好“五张牌”,正确处理“四大关系”,遵循“三项”实践法则,坚持创新求变,深化文化育人,突出发展的系统性、效益性、专业化、平台化,以艰苦细致的作风,着力破解发展难题,全面深化温州邮政创新转型。提出把握“四个专



注点”,实现“四确保”总体目标,要求全市邮政重点做好五项工作:一是开展“寻找身边最美邮政人和表彰温州骄傲”、“管理人员思想教育实践”两大主题活动,激发员工爱岗敬业,鼓励创先争优,助推企业创新转型。二是破除传统路径依赖,加速“一金两包”业务创新,打好组合拳,提升邮务类发展能力,着力提供现代邮政服务。三是深化企业内控,注重提质增效,引导企业资源合理流动,激发体制机制新活力,实现经营效益最大化和效率最优化。四是切入服务民生,解决平台经营问题,健全平台运营模式。五是坚持文化育人,持续推进企业文化落地,凝聚企业正能量,形成文化育人助推企业创新转型的新动力。

会议期间,市局市场部、计财部、人力部、金融业务局作了专题发言,各分管领导就分管工作作了详细部署。会上还颁发了第三届温州邮政企业创新成果获奖单位,与各单位签订2013年各项责任书。(叶会洲/摄)

市委十八届三中全会宣讲团走进邮政

本报讯(叶会洲) 1月14日,市局举办学习贯彻十八届三中全会精神报告会,市委宣讲团成员、市委宣传部常务副部长徐顺聪作专题辅导报告。市局党委班子成员,局中层干部,全体党员共172人参加报告会。

报告会紧扣十八届三中全会精神,结合实际情况,深入阐述了十八届三中全会的历史地位和重大贡献,在分析全面深化改革的时代背景的基础上,系统讲解了全面深化改革的基本精神、总体布局和重大举措。

报告会指出,十八届三中全会提出全面深化改革,在每个领域都有各自特定的主线和方向,要把握好十八届三中全会的总指导、总目标、总原则、总牵引、总路径

的基本精神,把经济体制改革作为全面深化改革重点,发挥对其他领域的牵引作用,全面把握十八届三中全会提出的重大举措。会上,徐顺聪还向与会人员传达了市委十一届五次、六次全会的会议精神。

市局党委书记孟一兵就进一步学习贯彻十八届三中全会精神提三点要求。一是把学习贯彻全会精神与学习贯彻党的十八大精神和习近平总书记系列重要讲话精神结合起来。切实把中央全面深化改革的主要精神与温州邮政实际紧密结合起来,各单位各部门要研究提出相关领域改革创新的方向,来寻找邮政发展的商机。要学以致用,正确领会和全面把握三中全会精神。二是把学习贯彻十八届三中全会精神与即将开展的群众路线教育实践活动

相结合。十八届三中全会要求坚持党的领导,贯彻党的基本路线,坚持解放思想、实事求是、与时俱进、求真务实,坚持以人为本,发挥群众首创精神,这也是即将开展的群众路线教育实践活动的本质精神。三是把学习贯彻十八届三中全会精神与谋划全年工作相结合。要求领导干部深入调研,进一步摸清发展中存在的问题,围绕2014年局里的经营方针,制定好全年的工作目标。以学习贯彻十八届三中全会精神为契机,真正把学习的成果转化为推进当前工作的强大动力。要做到早部署、早安排,一步一个脚印,牢牢把稳稳中求进的工作总基调,着力创新发展方式,扎扎实实做好各项工作,以优异的成绩落实十八届三中全会精神。

王玮赴文成局调研慰问

本报讯 1月17日,省邮政公司副总经理王玮在省报刊登刊发行局局长郑守祥、省邮政工会权益维护部部长于卫陪同下赴文成局慰问中国好人、困难员工,并调研指导工作。

在城南网点,王玮看望了奋战在一线的职工,提前为他们送上新春祝福,并详细了解金融、报刊、两包等业务的发展情况及职工的工作心得。

他同时来到珊溪支局,看望困难职工王廷福,代表省公司党组、省邮政工会送上了慰问金,并详细询问了其女儿的病情、后续治疗费用及其近期工作、生活状况,勉励他要安心工作,为女儿创造温暖的成长环境,要相信困难只是暂时的,党组织的关怀时刻都在。

在黄坦支局,王玮慰问了2013年感动中国人物兰速文,在了解了兰速文不仅有每日肩挑邮件徒步行走近30公里的坚持,还有不错的工作业绩和工资收入,且家庭美满幸福后,他非常高兴,希望他继续发挥劳模作用,在自己的岗位上进一步努力,取得更多佳绩。兰速文连声道谢,并表示一定会将本职工作做得更加出色,回报领导和企业对自己的关爱。

期间,王玮还查看了李夏村邮站,详细了解村邮站的运作情况与业务开展情况,听取村邮员的工作建议,并要求文成局继续加强管理及培训,为老百姓提供更加优质的现代邮政服务。(程国园)

龙湾区表彰 2013 年度村邮站运营先进

本报讯 1月15日,市龙湾区人民政府召开2013年度村邮站运营表彰会,对评选出的2013年度示范村邮站、优秀村邮员进行表彰,同时就如何做好村邮站便民服务工作进行经验交流。

据了解,2013年龙湾区村邮站累计为

村民上门投递报刊、邮件63.98万份,提供信息化便民服务笔数达到13.87万笔,服务金额2516.79万元,为当地村民的生活带来了极大的便利,其建设运营成效处于全省、全市领先水平。

龙湾区委常委、副区长长田梦海出席会

议并对下步工作提出三点要求。一是要进一步提高工作认识。村邮站和信报箱建设工作,是推进基本公共服务均等化的重要内容,也是城乡居民对普遍优质服务的迫切需要。各部门及各村邮员对村邮站的发展重视要有持续性和深入性,充分发挥信息化村邮站优势,为群众提供更加便捷、优质的服务。二是要进一步强化业务管理。认真落实《龙湾区村邮站运营管理和考核办法》,并将考核结果与村邮站工作经费补助、村邮员报酬发放紧密联系在一起。同时,邮政部门要进一步加强业务指导,并积极拓宽村邮站的社会服务功能。三是要进一步优化服务内容。发展村邮站的最终目的是为了提升基本公共服务城乡覆盖程度。要充分发挥已建成的村邮站作用,精心设置服务事项,全面提供基本服务功能,把村邮站真正建设成村民真心喜欢的服务站。

市邮政局副局长王友宽表示,2014年温州邮政将继续积极配合政府部门,认真履行职责,加强对村邮站指导,不断开拓新的便民服务项目,共同打造更多的精品站、示范站,使村邮站真正成为服务龙湾百姓的便民站。(叶仲伟 摄影报道)



田梦海(右二)、王友宽(右一)为村邮站先进颁奖

温州局“开门红”势头强劲

全区完成率暂居全省首位 市本级率先完成确保目标

本报讯(杨佩文)截至1月23日,温州局全区折算保费3.08亿,开门红完成率达78.08%,完成率暂居全省第一,其中市本级完成率达100.53%,率先提前两个月完成保险开门红确保目标。

据悉,早在2013年12月初,温州局就结合大走访活动,开始全方位地备战“开门红”。一是客户积累备战“开门红”。客户积累是先决条件,结合大走访,温州局为收集客户资料,下发网点三大类别的客户问卷和调查表。不仅在客户的量上提出了指标,还对质上提出了要求。二是通关培训迎战“开门红”。各单位利用晚上或休班的时间,分批组织网点人员对“开门红”的保险产品进行通关培训,加强对产品的把握程度,并对营销的技巧,尤其是营销的注意点进行明确说明和强调。三是氛围营造喜迎“开门红”。今年网点的新春布置仍然沿用红色和金色的色调,但今年特别要求各网点的布置基本保持一致的格局,金融业务局对一些小的装饰品进行统一购置。结合网点转型,树立邮政金融窗口服务的文明形象,金融业务局配合举办了三期金融从业人员礼仪培训班。四是大小沙龙决战“开门红”。截止目前,温州局“开门红”大小沙龙已经召开几百场。主要分三种形式,邀约高质的客户参加几个网点或单位联合举办的大型产说会,目标是在质上有所提高。开网沙和微沙的目的是在量上做文章,不拘泥人数,不拘泥形式,尽可能地留住更多的客户。

严明要求建好用好“E 邮站”

本报讯(范长安) 1月15日,市局局长严明一行赴E 邮站试点,听取了目前E 邮站的运行情况,观看了E 邮柜存取件操作,并对E 邮站下一步运行做出指示。

他指出:E 邮站建好更要用好,要注重“内功”,要发展中运行,运行中发展,两者相

互促进发展,一方面进一步完善E 邮站运营管理办法,另一方面加强E 邮站的技术支撑。同时技术部门与E 邮柜厂家联系进一步论证E 邮柜的安全性以及下一步外接系统的开发,尽快叠加社会快递使用。

据悉,目前市局已建好政府型(市委党

校)、高校型(温州肯恩大学)、高档小区型(锦江小区)、自有网点(吴桥银都花苑)、报刊亭型(雄鹰报刊亭)、便民服务站(教育新村)等不同类型10个E 邮站试点,下一步将重点做好E 邮站运行工作。

黄国静强调高度重视安全生产工作

本报讯(毛长春) 1月16日,市局副局长黄国静带领安环督察部相关人员来到深入各区局网点、投递站、金库值守等生产重控部分,进行了全方位节前安全生产检查,对发现的问题和薄弱环节,要求现场整改或限期整

改。黄国静在检查中强调,马年春节即将来临,各单位要高度重视安全生产工作,认真落实安全生产责任制,切实抓好各项安全管理制度及措施。要做好邮件验视把关、消防重

点部位、车辆安全等管理工作。要严格落实通信安全防范的各项措施,规范服务行为、改善服务态度,严防各类危险品流入邮政渠道。要认真开展不稳定因素排查工作,及时化解和消除各种不稳定因素。

温州局连续八年助力“春运关爱”

本报讯 1月13日,一年一度的“春运关爱”行动在温州火车站广场正式启动,温州局联合温州日报社、温州市救助站等10余家单位在现场开展志愿服务活动,为返乡新居民送上贴心服务。

在为期5天的春运关爱活动期间,温州局安排工作人员到现场设立志愿服务站,为返乡旅客提供邮政服务。邮政工作人员现场分发“返乡包裹优惠券”,返乡民工在春节前寄包裹到家乡可享受20%优惠;免费发放多种畅销邮发报刊,为返乡旅客送上文化乐趣;赠送贺年明信片,旅客们写好祝福语和地址后可直接投进现场放置的简易邮筒并由邮政寄递。邮政的贴心服务赢得了返乡旅客及现场民众的连声感谢和一致好评。

据悉,温州局助力“春运关爱”行动已进入第八个年头。此举为营造关爱民工的浓厚社会氛围贡献了力量,极大提升了社会影响力,塑造和宣传了邮政服务民生的良好形象。(王静 摄影报道)



E 邮站建设纳入温州市快递行业健康发展意见

本报讯(王静) 近日,温州市人民政府办公室制定了《关于推进温州市快递行业健康发展的意见》,其中邮政“E 邮站”建设被纳入该意见。

《意见》提出了温州市快递行业的总体目标和主要任务,提到要通过多种渠道完善城市配送网络。《意见》中强调:坚持科技引领,统筹安排,鼓励快递企业在小区、学校、

机关等场所建设智能快件箱,支持中国邮政加快推进E 邮站等投递配套终端建设试点工作,构建完善的智慧城市快递自助服务平台。

打造高效营销团队 推进营销体系建设

温州邮政营销体系建设纪实

□ 虞学钦 李文伍

2013年,温州邮政将营销体系建设作为调整业务结构、转变增长方式、确保邮政业务又好又快发展的一项重要举措,提出构建以专业营销为主导、综合营销为补充、团队营销为方向的营销新格局。通过近一年的贯彻落实,营销体系建设初见成效,有效地推动了温州局收入规模和经营效益的提升。

专人专事抓管控

2013年4月中旬,市场部下增设大客户中心,作为全地区推进营销体系建设的管理机构,强化大客户中心的营销策划能力和专业指导能力,着力开发总部营销项目和地区联动项目。

市局局长严明多次强调“让专业的人做专业的事”,亲自参与全地区营销团队会议,并指示大客户中心要从业务和能力两个方面来实现营销人员的专业化,改变营销员营销靠关系的错误观念;同时指出各部门需共同努力营造良好营销团队氛围,培育人才成型的温床;要提供政策与资金上的支持,以吸引更多人到营销岗位来,通过大浪淘沙的方式留住人才。

团队建设夯基础

2013年,大客户中心在四大区局下建立“龙飞、战狼、焕新、逐鹿”四支队伍,明确了团队名称、口号及发展目标等一系列的规范营销团队日常管理的措施,包括营销员日志、经营部周会、客户管理等,进一步夯实了团队基础,强化了团队管理,使各区局营销员从游兵散勇、初级揽收人员向专业营销人员的转变。

团队成立以来,大客户中心组织了户外拓展、互学互看、瓯江论剑PK赛等的一系列团队活动,不仅加强了团队的凝聚力,更激发了团队之间的好胜心。同时集中各团队到市局召开周例

会与月例会,改变团队各自为战的局面。在大客户管理方面,大客户中心指导区局各团队建立大客户资料档案,结合CRM系统对大客户消费习惯进行分析,逐步扩大合作规模与领域。

截止2013年底,四大团队全部完成区局下达的经营部任务,团队全年合计实现业务收入1130.16万元,同比2012年增长200%以上,通过团队规范的客户管理与学习提升,涌现出越来越多优秀人才。

学习型营销强能力

营销工作是一份综合性很强的工作,营销人员需要具备各方面的能力,温州局一直十分注重营销培训工作,并针对不同人员进行分级分类培训。市场部会同人力资源部对普通营业岗位人员进行转岗24人,其中半年时间有效收入在10万以上的营销人员就有9位,有效收入超过25万的转岗人员有2位。在保证窗口业务正常的情形下,大大充实了各区局营销队伍,并逐步对营销岗位实行末位淘汰,精炼了团队的人员组成,大大提升了团队的营销能力。

在区局营销人员中建立起定期周例会与月例会的制度,每周进行包括营销技能、商务礼仪、工作心态等各方面的培训。开展了多期的投递特训营,针对市本级全部投递人员,联合专业培训人才与内训师专题跟踪,授予各项专业营销技能,推动投递人员心态向兼职营销转变。

2013年市本级共实现报刊流转额4632.04万元,完成计划率达到100.26%。同时,在投递员日常工作中,除报刊之外业务构成不断趋于合理化,投递员收入也日益增加,形成了企业与员工共同成长的良性循环。在培训期间,西城商务投递成功开发数家

国内小包客户,实现业务收入12.41万元,为投递员增收创收提供了新的途径。

积分管理激活力

2013年初,温州局及时对2012年度邮政员工的积分奖励进行发放,极大调动了员工的营销热情,营造了2013年营销的良好氛围。该局同时在原有基础上对员工营销积分管理办法进行了完善,并在日常工作中不断突出积分系统在营销体系中的重要性,在2013年底推出《温州市邮政局第三届优秀在岗职工、第四届优秀派遣员工选拔工作实施方案》中,直接将考核办法与个人积分挂钩,让每个员工多劳多得,深化付出与收获的重要观念,合计产生营销积分89万分。

多形式促资源共享

2013年,大客户中心还对《营销与策划》专刊进行了改版,加重对策划方案的征集力度,对文章的取材更加注重实用性,在刊物的内容获得极大丰富的同时,整体更加接地气并具有指导性。

同时,为进一步加强营销模范作业,温州局相继开展2014贺卡项目策划方案评选、2013年优秀营销案例评选和“营销创优”劳动竞赛等地区性评优工作,进一步提升了局内各单位营销能力和创意水平,促进了经验的交流,实现了信息与资源的共享,促进邮政业务健康可持续发展。

据统计,2013年温州局全地区邮政企业累计用邮万元以上大客户1496户,大客户收入18491万元(不含代理金融),完成大客户收入目标的142.24%。全地区共有专职营销岗客户经理137人,实现非金融营销业绩8645万元,人均业绩63.10万元,其中营销业绩在百万元以上的客户经理达19人,营销团队建设功不可没。

乐清局中邮保续期客户迎新联谊

本报讯 1月9日,来自乐清各储蓄网点的56位中邮保险贵宾客户应邀参与了乐清局与中邮保险浙江分公司共同举办的中邮保险乐清续期客户迎新春联谊会。

该局别出心裁安排两位理财经理穿着米奇、米妮的卡通服饰,负责迎宾、礼品兑现,受到客户喜爱,客户纷纷上前与其合影。联谊会精心准备的中邮保险宣传片及一堂实用的养生课同时也受到了客户的热烈反响,他们纷纷主动咨询医师健康问题,填写个人体质测试表。联谊会上穿插的抽奖环节,由理财经理带来的集体舞,神秘的“寻宝游戏”让活动现场热闹非凡。乐清局亲和、专业的服务精神与态度,受到了到场嘉宾的高度肯定和赞许。(吴丽敏 摄影报道)



何莉平对永嘉邮政提出新希望

本报讯(张新秀) 1月23日,永嘉县副县长何莉平在听取了永嘉局的工作汇报后,对永嘉局2013年的邮政经济发展、企业内控管理、邮政普遍服务等方面所取得的成绩表示充分的肯定。

她对永嘉局2014年工作提出新的希望:一是面对复杂的经济形势,要坚定发展信心,加快企业各方面改革,提高企业竞争力,进一步提高邮政经济效益。二是进一步做好邮政普遍服务,加强村邮站管理,通过进一步拓展业务平台和有效的管理提高村邮站效用,让百姓实实在在感受到村邮站的便利,增强村邮站的生命力。三是加强与政府相关部门的沟通,让政府各部门更多地了解邮政、支持邮政工作。她同时表示,将通过各种渠道为邮政的发展创造有利条件,对于邮政所提到的要求将协调相关部门予以解决。

平阳局理财经理周会促团队建设常态化

本报讯(张琼) 1月21日,平阳局召开的理财经理周会上,全县10个网点的理财经理一同对一周业绩进行了回顾,会议同时对业绩优秀的理财经理进行了颁奖,并对下一阶段工作进行布置。

据悉,今年以来,平阳局细化了理财经理管理办法,同时建立理财经理工作周例会制度,每周定期由金融业务分局负责召开理财经理周例会,重点汇报本周工作完成情况、进行业绩分析及进行新业务培训,更好地加强了理财经理队伍建设,切实发挥理财经理营销骨干作用。

永嘉局首个远程集中授权网点正式上线

本报讯(胡旭霞) 1月17日,永嘉局城南网点远程集中授权系统正式上线,标志着该网点统版、汇兑、中间业务系统开始新授权模式的应用。

远程集中授权系统采用“前台接单、后台集中授权、作业、监控”的业务处理模式,使网点原有的现场授权操作集中到后台统一授权,改变了传统的“走动”授权模式,有利于优化人力资源,提高效率;规避风险,降低“串通授权”、“先授权后审核”或“只授权不审核”的操作风险;提高授权交易的真实性、有效性和安全性。下一步,该局将分阶段完成全县所有金融网点远程集中授权系统的上线工作。

鹿城二局完成开门红确保目标

本报讯 截至1月21日,市鹿城区二局开门红保险累计保费达1791.62万,完成开门红保险确保目标101.80%,成为全区首个提前完成开门红保险业务确保目标的单位。(雷艳艳)

灵溪支局签订新年首笔分销大单

本报讯 日前,苍南灵溪支局把握年底节日消费的有利商机,通过积极走访客户,成功营销450份坚果组合B(180元/份)总价81000元的分销首笔大单。(吴德泉)



我爱我家

新春慰问正当时

全地区邮政系统开展多形式送温暖

本报讯 1月23日,市局工会副主席、局长助理倪志平携局工会的同志看望慰问了局困难职工,向他们转达了省公司党组、省会和市局党委的问候,并送上慰问金。他同时关切地问候了他们的生活、工作、身体状况,并叮嘱局区的领导要更多的给予困难职工及时的帮助和关心。

另悉,在新春佳节来临之际,温州全地区邮政系统纷纷开展劳模慰问、退休职工团拜、慰问困难职工等不同形式的春节慰问活动,将关心和温暖及时送到了邮政职工身边。

(王静/文 金文斌/摄)



市投递部门 举办员工趣味运动会

本报讯 1月20日,市投递局和商务投递局在西站邮运站举办第四届“迎新春”员工趣味运动会,共有12只代表队154人次参加了拔河、夹乒乓球、两人三足往返跑三个项目的比赛。

现场气氛热烈,欢呼呐喊声不断,经过激烈的角逐,龙沈代表队获得一等奖,开发区和商务龙霞代表队获得二等奖,信河、西站、商务城东代表队获三等奖。

(王永聪 周窈窕 摄影报道)



服务赢得市场 诚信铸就品牌

●鹿城区一局 李若虚 方康静

工作手记

2014年1月1日 星期三

新年伊始,又是代理保险“开门红”的首日,早上八点左右,我和员工们都已到达网点做好班前准备了。早在去年12月份,我们已厉兵秣马,展开陌拜、摆摊、沙龙等各式各样的准备工作。意向客户名单在手,备感成竹在胸,晨会上,大家连口号都喊得倍儿精神,响亮十足。

虽然天气寒冷,但是网点甫一开门,就排起一条长龙。柜员们整装上阵,接待第一批客户。时间一分分过去了,我蓦地发现柜员的神情从自信到严肃,从严肃到焦躁,手按鼠标不停点击,却始终出不了单。原本在大厅里维护秩序的我不禁走上前去问:“柳静,出什么事了?”柳静愁眉苦脸地说:“康静姐,系统出问题!”我急忙向相关部门了解情况,方才得知全国性的系统拥堵使整个代理保险系统发生瘫痪,且一时无法恢复。

听到这个消息,柜员们全都傻了眼,面面相觑,手足无措。看着大厅里的队伍在逐渐拉长,久等的客户开始显现不耐烦的神色,我当机立断,带领柜员们善后:“柳静去邀请保险客户到理财室坐坐,娇燕端点茶水招待一下客户!”我们向客户解释,由于产品太热销了,才造成如此局面,现如今要与国寿公司协商进行手工出单,请他们稍安勿躁。

我们一边送上水果点心,一边与客户拉拉家常,安抚情绪,乘机再向客户介绍几款产品,对于执意要离开的客户,我们赠送了一些小礼品,与他们签订了意向单后,送他们离开了。大多数客户对我们的服务表示了满意,一位大妈开心地对柜员说:“我还是第一次享受到这样的贵宾服务呢!以后还是要来你们网点办理业务。”

营业终了,系统依旧没有恢复,但我们沉着镇定的处事方式为我们赢得了不少的手续单。忙碌了一天的所有柜员们都长舒了一口气。总结会上,黄强理财经感慨地说:“客户关系是金融行业重要的资源,没有稳定的客户源,就没有可持续发展的可能性。今天我们没有因为系统问题丧失客户,反而因为积极周到的服务获得了他们更大的支持,实在是太好了。”

2014年1月7日 星期二

理财经理叶小青前两天一早跑到我跟前说:“康静姐,我觉得我其实也挺努力的,但是在出单方面总不及黄强。昨天晚上我去观摩了国寿与中行的高端客户产说会,受益匪浅,我认为我在话术方面略有欠缺。”的确,话术是吸引客户的艺术,员工们从生活阅历到工作经验各不相同,话术技巧的差异显而易见,既然能意识到差距,我相信必定能进步。于是我通过区域理财总监联系国寿,今晚在网点组织一场培训。

晚上下班后,全体员工都留在网点参加培训,培训内容涉及产品内容培训、产说会流

程培训,以及一对一的邀约话术和促成话术。培训师深入浅出的阐述,信手拈来的案例、质朴实用的内容引人入胜,大家屏息凝神,认真聆听,一边手不停笔,摘录笔记,时而提出问题,请求释疑,看到大家学得如此卖力,我感到欣慰,毕竟新年第一场产说会近在咫尺,且旺季的产说会,沙龙此后将接踵而至,这样的培训不仅可以让大家更好地掌握产品的内容,也能增强大家面对客户时的自信心,从而能达到事半功倍的效果。

培训最后举行了话术的通关练习。培训师设置了一个个模拟场景考验大家的话术和应对能力,大家思路清晰,活学活用,随机应变,尤其是叶小青进步非常显著,让培训师刮目相看。

培训结束后,照例是对一天的总结。“无论什么行业,人与人的交流都是至关重要的。要让客户相信我们的产品,购买我们的产品,我们必须有能力说服他们,要了解客户需求,体会客户情感,站在他们的立场思考,才能对他们说出更动听的话。”站成一排的员工们纷纷点头,表示认同我的话。

2014年1月17日 星期五

离除夕仅有不到半个月的时间了,这段时间不管是邮务类还是代理金融类业务每天呈现出了热火朝天的场面,每个员工都在埋头苦干,井然有序地迎接春节的挑战。在今天的巡视过程中,我看到了大堂经理胡鹏鹏与一位面露焦虑的老人谈话已有半个小时了,我不禁上前去问个明白。

原来这位老人遭遇了电信诈骗,对方要求老人根据提示进行操作,然后获得社保补贴。而老人不久前刚住过院,使用过社保卡,虽然电话中漏洞百出,但他对此深信不疑。胡鹏鹏极力劝说老人不要听信骗局,无果,又提醒老人让家人先去社保局了解情况,不巧老人子女都不在身边,两人正在僵持之中。

这时,胡鹏鹏对我说:“领导,我能离开一下吗?我陪老人打车去一趟社保局,确认一下真伪。”他又对老人说:“您先别忙着汇款,咱们去社保局咨询一下就能了解情况了。”我同意了。

下午的时候,这位老人又来到我们网点,胡鹏鹏一见,立即焦急地迎上去了:“我们不是确认过了,真的是诈骗!不要让您的养老金泡汤了!”老人呵呵地说:“小伙子别急,我不是来汇款的,我要在你这里存5万元的定期。”因为早上的事,老人对胡鹏鹏相当信任,他表示不管以后存款或者有什么好的理财产品,他都认定胡鹏鹏了,以后会慢慢将他行到期的钱逐渐转移过来。

下班后,我在总结会上表扬了胡鹏鹏。胡鹏鹏激动地对大家说:“真诚服务客户,付出总是有回报的。虽然我们与四大行还存在着不少差距,但是服务意识方面我们绝不能落后。”

孟一兵赴结对共建村帮扶慰问

本报讯 1月23日,市局党委书记孟一兵一行专程到文明结对共建村——马屿镇东岙村开展年终帮扶慰问活动。

孟一兵先向村支书李福荣详细了解了2013年村里发展情况及存在的困难,村民致富的主要途径,听取了村有关2014年的发展规划,并向东岙村送上2万元帮扶慰问金。

孟一兵指出,村里有关2014年的发展规划,令人振奋,要克服困难,积极做好各项工作,同时,村“两委”要千方百计带领村民脱贫致富,改变现有土地只种一季水稻的习惯,提高土地利用效率,让东岙村一年一个新变化。

(叶会洲 摄影报道)



苍南局统一全县投递员服装

本报讯 2013年12月14日,苍南灵溪支局投递组穿上了统一的工作服,改变了以往新老投递员不同制服或没有制服的局面。

据悉,苍南局此次为全县125名投递员发放春秋投递外套一件,裤子两件,衬衣两件以及防寒服一件,得到全县投递员的认可。

(温作营 摄影报道)



平阳局网点换新颜

本报讯 马年春节即将到来,近日,平阳局对全县网点门面和室内装饰一新,营造出了一派红红火火、欢欢喜喜的节日喜庆气氛。该局同时要求营业网点员工保持良好的服务态度和笑容,给干净整洁的营业网点内更添了一份贴心温暖。

(张琼/文 杨守鑫/摄)



基层动态

苍南局严肃下乡检查接待纪律

本报讯 日前,苍南局下发《关于严肃接待纪律的通知》,规范县局部室人员下分(支)局检查工作的接待活动,明确要求严格执行禁酒制度、严禁铺张浪费、严格控制陪餐人数以及强化监督检查等四要求。对违反接待纪律的,除应由个人承担费用外,视情节轻重给予相应的党纪、政纪处分,绝不姑息迁就。

文成局跨年度投递质量专项检查

本报讯 自2013年12月底开始,文成局组织开展为期1个月的邮路、道段投递质量专项检查活动。

检查组先后检查了发投公司和南田、玉壶、黄坦等6个支局和坦岐村、十源村等13个村邮站和20个传达室。重点检查了“五条禁令”、规章制度执行情况以及投递服务质量及管理等情况。同时,检查组对检查中发现的问题,要求立即整改,未及时处理退回的商函、帐单信函,要求村邮员立即及时清退。

(夏伟光 摄影报道)



瑞安市召开社会监督员会议

本报讯 1月16日,瑞安市召开全市邮政社会监督员座谈会,18余名来自政府部门、社会团体、教育系统、医务系统地方群众等各行各业的监督员欢聚一堂,为瑞安邮政的发展出谋划策。

各位社会监督员在会上踊跃发言,针对邮政经营创新模式、邮政设施等方面提出很多实质性建议。

(林晓玫)

四川支局获市首批“敬老文明号”

本报讯 近日,永嘉局四川支局被温州市老龄工作委员会授予温州市首批“敬老文明号”荣誉称号,永嘉县仅有8家单位获此殊荣。

瑞安局总结部署党建工作

本报讯 1月17日,瑞安局召开党内先进联评会议,总结部署2014年党建各项任务。

该局党委书记、局长耿学坚对2014年的党建任务进行了部署:一要以认真学习贯彻十八大、十八届三中全会精神为主要内容,注重细节、创新工作方式,积极开展新形势下的思想政治工作。二要积极开展瑞安邮政创新转型,充分发挥党员的先锋模范作用。三要切实加强党组织的执政能力和先进性建设,严格执行党中央提出的“八项规定”、反对“四风”,加强廉政建设,提升党员综合素质。

(陈琦)



我们在一线



绿地

□ 迎春纳福

苗青/摄

金龙舞步闹新春

□ 佟晨绪

每逢春节，整个城市都会深陷在喜气洋洋的欢腾声中，无论是花样百出的灯火，还是东北风味的扭秧歌，还有老少咸宜的舞龙，都会带来无限的欢乐声。在这些庆祝节目中，我最偏爱的是舞龙。也曾看过各式各样的舞龙，但总好像怎么也找不回家乡的味儿。

我的家乡是在几重重的大山里，一个最淳朴古老的村落，当最后一抹余晖没在天际时，我们的龙便开始舞动在一圈圈的山道上。

家乡的龙与别处有很大的不同，非得在晚上看才有它的韵味。龙身常用竹片编制，再糊上一层纸，用红墨画上龙鳞，再在里头点上几支蜡烛，再以节节龙身首尾相连。

东方斜月初生，舞龙才刚开始，村子里此起彼伏的锣鼓声中，一节一节完成接尾仪式，随着一声锣鼓的敲响，两头狮子头晃尾地在前面带路，去掉了平日的霸气，憨态可掬。接着主角上场了，七八十米的龙身奔腾在漆黑的夜里，两旁的人群哗然，而后还跟着两头麒麟。两个年轻小伙子扛着一个牛皮大鼓，由长辈一阵阵地敲击，仿佛远古传来的声响，震撼着每一个人的心扉，震撼着每一个信仰龙腾的灵魂。

我们的目的地是远近闻名的三星殿，心仪亭上人满为患，场地四周人群涌动，全是慕名而来的游客。三星殿香火鼎盛，这里的人们信仰五谷神，只盼着风调雨顺，大家过得安乐便是，哪

里有时间争名逐利。这里是最原始的部落，最原始的思想，也是人类最原始的本心

“咚咚咚”，浑圆厚重的鼓声不绝于耳，小伙子们到这片宽阔的场地，也便不再受山路迂回的牵绊，在锣鼓声中腾飞，金龙飞翔在这样的月夜。山里是比较冷的，小伙子单一件麻布马褂，脸是红扑扑的，澄亮的眸子绽放的全是年轻的光彩。是啊，他们便是盘踞在这座大山里头的龙啊！

斜月中天，阵阵礼炮此起彼伏，尘烟渺渺，灯火如昼，锣鼓声响彻天际。狮子、麒麟上窜下跳，惹来人群一阵阵排山倒海的笑声。金龙摇曳着点点烛光，盘旋翻飞，羡慕很多暮年人的眉眼。这帮小伙子便是自己当年的影子啊！浑浊的烟筒是否能装得下这场不属于自己的狂欢？不过，不管如何，他们看到了子孙蕴含着的龙的朝气。

礼炮渐稀，我却不舍离去，裹紧身子坐在草坪上，突然觉得这里的风飘着轻柔的凉意。静静地仰望这星空，星星点点的星辰几千次回望着这夜灯如昼的村落，空气中慢慢透出轻飘飘的凉意，沁人心脾。

山谷回荡着几声锣鼓，空灵辽远。我一个人独自走在山路上，不觉泪已湿了眼眶，月涟漪，荡起一个个永不回旋的圈。只盼着来年新春之时，可以再来一出金龙舞步，让我再深陷在这场让人心醉的华美中。

年关的牵挂

□ 朱文杰

年关将近，周围有很多朋友都在准备回老家过年。我的屋子隔壁住着一个小伙子，他祖籍贵州，父母就他一个孩子。由于山水迢迢，再加上平时长假难请、路费昂贵，他和我谈一般两三年才能回去一次，今年由于公司事情多，买票也不容易，也不回家过年了。这些天，我发现他常常在电话里请求母亲为自己做一些事情。

“妈，天忽冷忽热的，你给我织件毛衣吧。要那种鲜黄色的毛线，越鲜越好。”“妈，你去家里后山上采些嫩茶寄给我吧，真想咱们老家的茶啊”……

“有打电话和邮寄的钱你在这儿能买到不错的了。”我笑他，“在这城市什么买不到？还要麻烦妈妈，你可真是不孝顺啊。”

“我这才是孝顺呢。”他说话的神情十分认真，“爸妈几年前就都退休了，爸爸会下棋，没事的时候还能找人玩玩，可妈妈就是个劳碌命，除了干活就是干活，连和人聊几句都费劲。退了休，我又不在身边，她就整天空落落的。去年回家听我家周围邻居们说，她忙完了家里那一丁点活，在年关将近的那些天，就常常在门口呆坐着，一坐就是半天……”他的眼睛似有泪水在闪动，“于是我就打电话给她，可是我发现，打完了电话，她还是没事做。我想了很久，才想出了这个不是法子的法子，就是给她找点事儿做。平时

每次我让妈妈帮我做事时，她都高兴得不得了，总是花很多心思在上面，说要做到最好。因此每次让她为我做什么事时，我都要绞尽脑汁，重了怕她劳神，多了又怕她急赶。”

忽然间，我感到十分温暖，爱也可以这样啊。想起了每次我打电话回家，母亲总是问我吃穿怎样，说如果不好的话她就亲自做，终于明白这话的真正含义了。当我们狼吞虎咽地吃光母亲精心做的菜，穿着她洗熨的衣服清爽整洁地出门，躺在清香舒适的床上酣睡……这个时候，我们是幸福的，而母亲也是幸福的。

如果有一天，父母为我们什么也做不了了，那对他们来说一定是一种痛苦，至少也是一种折磨。因为，当孩子们长大成人，还能为他们做些小时候经常做的事，大概是父母觉得最有意义的事情了。

对朋友那位忙碌了一辈子的母亲来说，也许在年关将近的日子继续让她为心爱的儿子劳作下去，是合适的。此时孩子虽在千里之外，但忙碌的时候却又仿佛近在咫尺。每当我想像着她如何兴致勃勃地织毛衣，如何在阳光里去采家乡的新茶，如何在邮寄的包裹上面细腻地输送着自己的牵挂和安抚的时候，我觉得，“牵挂”这不是一个人的负担，而是两个人的幸福。

蛇磡·石浦

□ 叶明旭

盛夏的七月，去了一趟三门的蛇磡岛和象山的石浦古镇，心里很是有的一些感慨。

蛇磡岛是三门的一个小岛，陆地面积仅十余平方公里，岛上物产与洞头一般，唯天然出产一种赭色的石头，据说质地很是坚韧、细腻，可刻可镂，雅俗兼用，为建筑雕饰之良材。所以自宋以来，一直采掘不辍，迄今竟在四座山上留下了1300余个鬼斧神工般的洞穴。

我到蛇磡岛的时候，蛇磡岛的旅游开发估计已臻大成，整个岛基本都已成旅游的胜景。尤为值得赞叹的是，蛇磡岛的旅游开发者们用那些在常人眼中形同废物的弃石和石窟，请高人雕琢出了无数如影随形、浑然一体的雕塑，竟是与大小不一、千奇百怪的石窟遥相辉映、相得益彰，令游人在惊讶于古人的恒心和毅力的同时，莫不惊叹于开发者们的匠心独运。正可谓“谁言鬼斧神镂，竟是残山剩水”。蛇磡岛的风景，是古人血汗和今人智慧的绝妙结晶。

更加令我赞叹的，是遍布石窟整体呈现的海盗文化印记，这是蛇磡岛更加令我印象深刻的地方。以一个小岛，一群石窟，几个特色鲜明的人物，便构成了一部中国海盗史的鸿篇巨著，让游人在索隐探幽的同时，具象化地了解中国海盗产生的根源、发展及其为了生存和自由所做的抗争，这过程不仅不显生硬，而且身处其中还更觉意趣盎然。利用海盗标识，让蛇磡岛成为独立于各色景点的一面旗帜，开发者们所做的，不能不说是一个绝顶聪明又异常成功的尝试。

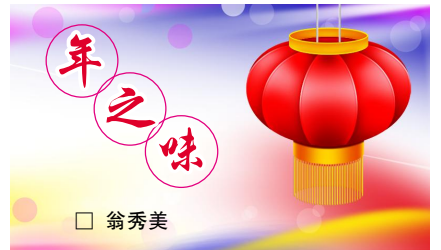
象山的石浦本因渔业而闻名，江浙一带的渔人，少有不知石浦之名的。但石浦古镇之旅，却着实让我为之大吃了一惊。且不说当地在旅游开发、设施配套以及对古建筑的悉心保护均可称上乘，仅只看景区开发中对古镇自然形态的绝妙运用，就可堪我们学之无穷。

身处古镇，犹行家中。镇是古旧的镇，人是熟悉的人。便是街、墙、楼、门，虽有不同，也尽熟识。但石浦古镇，又为何让我们如此地为之人胜呢？究其原因，是古镇把古与今、远与近、人与物、动与静结合到了一种极致，用古镇的居民和入景的游人，把古镇变成了一道流动而不是凝固的、鲜活而不是刻板的风光。是人，让古镇有了灵魂。

无论绸庄烟馆、茶楼酒肆，无论大街小巷、石墙柴门，因为有人，你听到、看到、闻到、摸到的，都是一段活生生的历史。历史不仅只在文字的演绎里，更在古镇生活的氣息里，让你触手便可及。这是怎样生动、怎样让人心动的一种风景啊！

便想到，常有些地方花大资本、搞大建设，硬生生地平地起一些仿古的建筑而以为胜景，却无视了居民时代繁衍生息而所创造的无数景观。蛇磡岛的石窟，是采石的结果；石浦的古镇，更是近代渔家民居居住的环境。像这样的资源，完全类同的，几不可有，但可资借鉴的，却断不是没有。只要我们多一些漠视、多一点用心，少一些破坏、多一些利用，我们的山、水、人、物，又何处不能成胜景？

(作者单位：洞头县邮政局)



□ 翁秀美

那时的年，仿佛就是为吃而忙的。那一种忙碌，是那么郑重其事，将所有的喜悦所有的希望细细研磨在年里。多美妙、多诱人的年哪！

最喜欢的是炒米糖。炒的炒米和炸的炒米不同。炸炒米是将淘好的米放在小炉里摇着烧，到一定时间踩爆，米发得非常大。而炒的炒米是不同的，首先材料要用糯米，洗好，让风吹干，干后下锅焙，就是干炒，炒好后冷一冷，然后再炒，这样米会发得大一点。白糖下锅融化，放炒米翻炒，边炒边拍打，待粘成一块，拿上来，用力攥，揉，按成四四方方的一块，刀一片片切开，就是炒米糖了，冷了之后，放进有釉的坛子，这样的坛子凉气大，东西不易坏，盖紧封严，不能走空气，否则炒米就哑了，糖也会化，会粘手。炒米放进去之后，再用草编的垫子，反面用干净布蒙住盖上。想吃的时候拿出来即可。

还有蒸糕。将糯米与小米以七比三的比例兑好，淘净，晾干，等米全酥至无水分，去米坊夹成面，用水拌匀，放进专门用来蒸糕的模子里，用筷子擀平、捺紧，蒸笼里垫上干净白布，放入蒸笼，蒸二十分钟。模子刻着吉利话，如“吉利”、“万寿”之类的，蒸好后字就印在糕上了，艺术品一般，往往看半天舍不得吃。

忙呀忙，重头戏是蒸馒头。腊月二十八，父亲开始做酵头。上街买一个馒头大小的面卷子，那是生的酵头，回来后加干面，视蒸馒头的数量而定，面多就多放些点，面少就少放点，拌开了用温水和，不能用开水，开水会烫熟了，也不能用凉水，凉水和不开。揉好后，放进灶边上的木桶里，那儿暖和聚气，桶上盖上棉袄捂着。第二天早上，桶上浮起泡泡的一大层，起无数小孔，闻着酸酸的，酵来了。父亲将面搬到桌上摘面卷子，发好的面揉起来筋道有劲，面卷子一摘一个，叭叭地响。母亲端来大钵小钵，里面是剃好的馅，有红豆的，糯米的，青菜豆腐粉丝的，红豆和糯米都煮熟了，青菜下锅稍炒，粉丝豆腐烫过，切成丁子，拌好。父亲忙着加固草箍，围在大锅周围，好聚气。二十分钟后，馒头出笼，我倒在扁子里，待冷了，一个个拾出来，筷子蘸上洋红打一点，很喜庆，像涂了胭脂的可爱娃娃，端进正屋，晾干了，放进箩里，慢慢地吃，能吃到端午节。蒸馒头剩下的面粉，用来打浆糊，贴门对，贴天星，年年有鱼的，喜上梅梢的，大门后门五个，房门三个，门对是洒金的红纸，常弄得一身金色一手的红。

哎呀，二十九了，差点忘了磨豆腐。赶紧将粒大饱满的黄豆，用水泡了，挑去豆腐坊，下午挑回来，揭开桶上白布，大块的豆腐莹白温润，豆味扑面而来，用力吸一口气，那味儿，清水出芙蓉，清香无比。

梅花枝头俏，雪花空中笑。年三十这一天，沿着村子转一圈，家家都在忙吃，煎带鱼，做肉丸，煮咸肉咸鸡，炖蹄膀，熬猪油。大缸子，大海碗，满满当当，煤炉火旺旺的，大灶边风箱拉得呼呼响。温暖的年，等待的心，让千里之外的脚步匆匆回家，人到齐了，年也满了，四方桌，长板凳，菜满碟，酒满杯，炮仗齐鸣，欢声笑语，年夜饭开始了……

那时的年，一年有365天，最后一天是年，年的身影最忙，年的怀抱最暖，年的味道——最香。

咏江心屿(三首)

□ 黄兴龙

中国诗之岛

谢客寻幽策杖来，江亭千古胜瀛台。
无边风月诗之岛，荡漾金波水镜开。

世界古航标

浮图矗立入云霄，千载倾听万里潮。
引领征帆归故国，名扬世界古航标。

千年江心寺

江天佛国碧莲宫，唐宋道场举世崇。
流水夕阳浮塔影，鱼龙听法梵音中。

注：①谢客：谢灵运。我国山水诗鼻祖，曾任南朝刘宋永嘉郡(温州)太守。

②浮图：亦音译为浮屠、佛陀，这里指佛塔。江心屿双塔名列“世界历史文物灯塔”百强之首。

祝全市邮政员工新春快乐!