



# 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 377 期

半月刊

2014 年 2 月 25 日

农历甲午年正月廿六

星期二

## 给未来的自己写封信吧

### 温州首家“邮梦”概念邮局在瑞安启动

**本报讯** 写下梦想,预付邮资,让梦想邮局帮你保存心底那份最真诚的情感,在预订的时间寄给未来的自己……2月13日,温州市首家以“邮梦”为主题的新概念邮局在瑞安启动。

“邮梦”概念邮局是一家梦想明信片主题店,店址设在瑞安市府广场东首、安阳邮政储蓄所隔壁,主要经营明信片、DIY明信片制作、个性化邮票制作等,为大家提供慢寄、保存、分享等特殊服务,让大家的梦想能“穿越时光”,由未来的自己见证。邮局还针对当下年轻人的喜好,设计各类概念主题邮戳以及各类卡通吉祥物、小礼物,使每张有故事的明信片都变得更有收藏价值。

启动当天,吸引了大量市民、学生前来尝新,瑞安电视台、瑞安新闻网等多家当地媒体也到场宣传报道。

在店内,一群女学生好奇地转动着该邮局的一片“时光墙”,这片墙由许多格子组成,可自由推动,每个格子都标志着不同的日期。据介绍,不同日期寄出的信件或明信片,将会被放到不同的格子中,工作人员会在格子书写的日期来临当天,将之寄出。还有几名小男生,各拿着一张明信片,填写着只有他们铁哥们间能理解的语言符号。他们要将明信片交换着寄给未来的他们,约定在3年后一起来读。



该局函件局局长郑明辉在接受媒体采访时表示,“邮梦”概念邮局是瑞安市邮政局信息转型的全新尝试,市民可在邮局领取一张中国梦明信片,在上面写上自己的地址和联系方式,并预付邮资,在未来的时候,这封信就会被重新寄回到自己的手中,到时候就

可以见证自己的梦想是不是实现了。他说,现在的人们习惯用网络手段联系,变得越来越越格式、机械化,希望通过概念邮局的推广唤起人们对手写字文化的特殊记忆,传递用笔纸书写的真情祝福。(周立斌 摄影报道)

## 学报告 谈体会 打赢余额攻坚战

### 温州局开展学习实践力求实效

**本报讯**(朱蓓蓓) 2月11日,温州局在全市范围内组织开展“学报告、谈体会 打赢余额攻坚战”学习实践活动,引导广大员工将邮政省公司工作会议和鞠勇总经理工作报告精神融入到实际工作中,确保宣贯工作落到实处,取得实效。

该局要求,一要将学习实践活动与全市邮政工作实际相结合,加速落到底。要求全市各级领导干部、分支局长率先垂范,边学习边思考边创新;各班组要召开班务会议,组织员工学习会议精神。在学习过程中,既要深入宣贯省公司提炼的三项实践法则、2014年总体思路、发展目标和六项重点工作,又要结合市局2014年总体目标和四个关注点,并根据本单位工作实际,制定2014年工作思路、抓手、措施,把省公司党组的战略意图、转型发展思路落到底。二要将学习实践活动与余额攻坚战相结合,体现韧者精神。结合当前严峻的余额发展形势,把学习实践活动的落实与正在开展的余额攻坚战相结合。各职能部门要积极帮扶,聚全局之力,帮助网点共同破解发展难题,并在余额攻坚战中体现韧者精神,以坚韧不拔的毅力,全力以赴打赢余额攻坚战。三要将学习实践活动与员工岗位工作相结合,积极创新求变。结合《在一线》、《浙江邮政》的专题征稿栏目,各单位组织员工结合自身工作谈学习工作报告体会,市局相应开辟专栏进行刊登,进一步激发全市上下知行合一、创新求变的正能量,营造积极向上的良好发展氛围。四是学习实践活动要利用多种载体宣传相结合,实现立体化全方位的宣贯。各单位要积极借助线上线下各种宣传载体,比如积极参与“邮人码头”微博的主题讨论,更新墙体文化、制作宣传栏等,将会会议精神贯彻到管理人员、骨干员工及基层一线,确保宣贯工作落到实处,取得实效。

## 詹永枢调研平阳、苍南村邮站

**本报讯** 2月23日,省邮政管理局副局长詹永枢在市局党委书记孟一兵、市邮政管理局局长王德奔、副局长丁亮陪同下,重点对平阳县昆阳镇水亭村邮站、鳌江镇种玉村邮站和苍南县灵溪镇沪山村邮站、横浦村邮站建设及运营情况进行调研。

每到一处,詹永枢都详细了解村邮站的服务范围、邮件收寄投递、便民业务叠加、运行经费和村邮员报酬落实、群众满意度等情况,并与在村邮站办理业务的村民进行了交谈。

在肯定两地村邮站建设、运营成绩的同时,他对下一步如何健全完善村邮站服务功能进行了指导,指出要重视示范村邮站建设,抓好示范点,以点带面,进一步管好、用好村邮站,真正发挥村邮站便民、惠民作用。(叶仲伟 摄影报道)



詹永枢一行查看村邮站服务数据

## 温州局寻找身边最美邮政人

**本报讯**(雷艳艳) 2月14日,温州局在全市邮政范围内开展“寻找身边最美邮政人——表彰温邮骄傲”活动,通过评选各岗位近年来涌现出来的诚实守信、爱岗敬业、勇于创新、甘于奉献等方面的先进典型,凝聚企业正能量,促进企业经营发展。

据了解,此次评选范围为2013年底在编并从事邮政工作一年以上的全市邮政员工(含派遣制员工),评选采取个人自荐、单位推荐相结合的方式,按照初审筛选、员工投票、评审会联评、评选结果公示等程序进行。4月底前还将召开表彰大会对“最美邮政人”和“温邮骄傲”进行表彰,并给予精神和物质奖励。

评选结束后,该局还将采取制作光盘和宣传册、微信推广、结合道德讲堂活动等多种形式对评选出来的“最美邮政人”和“温邮骄傲”先进事迹进行宣传学习,以典型引路、以榜样说话,在全局上下形成学习典型、宣传典型、崇尚典型、争当典型的良好人文环境,激发员工艰苦细致和无私奉献的精神,助推企业转型发展。

## 善待这三种声音

□ 本报评论员

自然界的聲音有多种,让人觉得愉悦、欢乐的,我们叫它乐音;让人觉得嘈杂、烦躁的,我们叫它噪音。但对企业管理者来说,声音还有更多的来源,最重要的莫过于来自上级、同僚和下属的,以及来自客户、合作伙伴和竞争对手的。在这些声音里,会有许多“乐音”,当然也会出现一些让企业管理者难以接受的“噪音”。

在这里笔者要说的,就是对于这些“噪音”的倾听。老子说,“信言不美,美言不信”。说“美言不信”当然是绝对化了,但对于“信言不美”,一些企业管理者则是深有体会。笔者认为,在邮政面临产品升级换代、企业转型发展的今天,对于这些不美的“信言”即“噪音”,特别是客户的投诉、对手的批评和员工的议论,我们的企业管理者更要用心倾听。

为什么要特别倾听这三种声音呢?

一个是因为客户的投诉最直观。我们常会说主观的意见要不得,但在企业提供产品或服务时,恰恰是客户的主观意见才是对产品质量或服务水平最真实的评价,也是我们在改进产品或服务时特别重视的意见。海尔能在农村占领广大的洗衣机市场,关键就在于他们在农村进行市场调查时,根据农民反馈,研发出一款能洗地瓜的洗衣机。邮政网点遍布全国每一个乡镇,拥有一个极为庞大的客

户群,要想维护好这个庞大的客户群就需要我们去倾听客户的声音,并根据客户的意见,对我们提供的产品和服务进行及时的修正和更新。

一个是因为对手的批评最客观。CCTV有一句广告语:对手,是成就你的另一只手。这句话还可以用网上流传甚广的一句名言来解释,“真正认识你的人,除了你的朋友,就是你的对手。所以,要重视你的对手,因为他最早发现你的过失;要感谢你的对手,因为他使你强大起来”。一个警醒而自知的企业管理者,需要倾听对手的批评。一个不断追求进步的企业管理者,更需要将对手的批评当做一次挑剔苛刻的“自我检验”,认真倾听“对手”乃至“敌人”的评价,把它当做对自己的一次鞭策和推动。邮政企业涉猎广泛,在市场中对手林立,而要经营好我们的每一项业务、每一片市场,竞争对手对我们的批评就显得弥足珍贵了,都需要我们去倾听、去把不足和压力转化为发展的动力。

一个是员工的议论最中肯。首先需要肯定的一点是,能引起多数员工关注、议论的,一定是企业中最普遍存在的问题或现象。这些问题或现象,主要可以归结为三种:一种是“鸣不平”,即因奖惩等原因,引起员工的嫉妒或不平;一种是“议不当”,即因管理层的行为不当或造成误解,引起

员工的“人云亦云”或“讹传讹”;一

种是“忧不为”,即因真实存在的某个问题未引起管理者重视并解决,引起员工的广泛担忧。无论是“鸣不平”、“议不当”还是“忧不为”,能形成议题的,即充分说明这类问题或现象已被多数员工所认识到,已影响到了员工的团结、领导的权威或者企业的发展,都需要管理者加以重视并予以认真解决。邮政在目前还是一个劳动密集型行业,拥有庞大的员工队伍,每一个生产和服务的环节也都离不开员工的参与,我们也就更需要重视员工的议论,从而发现和解决我们在经营管理中存在的问题。

那么,我们又该如何来倾听这三种声音呢?

对企业管理者来说,被动的倾听容易做到,但听到的往往是被层层过滤掉的声音。而主动的倾听却很难,需要我们的管理者深入基层、深入市场、深入社会。主动倾听基层的声音,才可以及时地从基层的员工中寻找问题,优化企业的内部环境;主动倾听对手的声音,才可以及时地从市场的竞争中寻找差距,提升企业的外部竞争力;主动倾听客户的声音,才可以及时地从社会的评价中寻找方向,创新我们的产品或服务。

说到底,学会倾听这三种声音,也是我们邮政企业的管理者贯彻群众路线、实现科学发展的一种最具体实践。

### 陈正南调研瓯海村邮站工作

本报讯(陈建勇) 2月18日,温州市瓯海区人民政府副区长陈正南到瓯海区邮政局调研村邮站工作,并对下一步工作提出三点要求。一要提高工作认识。村邮站和信报箱的建设,是公共服务均等化的基本内容,也是民生服务的需要。二要严格落实《瓯海区村邮站运营管理和考核办法》。进一步强化业务考核管理,加强业务指导,积极拓展村邮站的公共服务领域。三要丰富村邮站服务项目,加强宣传。村邮站的发展最终目的是为了提升公共服务城乡覆盖范围,将邮政便民服务延伸到瓯海农村的角角落落,切实服务三农。

### 蒋滢琪指导瑞安局金融工作

本报讯(周立斌) 2月20日,省金融业务局副局长蒋滢琪及其市场经营部主任楼强一行在温州市局副局长黄国静的陪同下到瑞安局调研指导。

调研中,蒋滢琪对瑞安局金融工作提出几点意见:一是理念上要创新,明确客户定位、服务定位、发展节奏定位。根据网点特点区分社区型、乡村型、商圈型等模式,金融业务局要把握节奏,做好统筹、支撑,协助网点融入周边的社区共建工作中,转变网点观念,鼓励网点敢于与其他银行竞争、亮剑。二是完善机制体制建设,科学制定考核办法,合理确定目标,关注发展过程。三是注重精耕细作,狠抓团队建设,重点做好金融业务管理团队、网点负责人团队、理财团队、柜员团队四个方面的建设,制定科学有效的评价、积分制度。



近日,永嘉局先后到该县鹤盛镇、巽宅镇,联合当地政府部门表彰2013年度市级示范村邮站,鼓励获奖村邮站再接再厉,不断提升村邮站服务水平和可持续发展能力。(郑文光 摄影报道)

### 文成局重点突出抓好2014年工作

本报讯(程国园) 2月19日,文成局召开全县邮政工作会议,传达全省全市邮政工作会议精神,总结2013年工作情况,明确2014年发展思路及目标。

会议提出要重点抓好“一个强化、两个提升、三个持之以恒”:“一个强化”即突出利润导向,强化“一金两包”业务创新、专业提升。“两个提升”,即注重资源整合,提升“传统业务”和“竞争性业务”的转型发展。“三个持之以恒”,即强化导向作用,持之以恒地践行“三个关键环节”。一是持之以恒地发挥“巧实力”,持续提升村邮站、报刊亭、投递等平台效应。二是持之以恒地用好“新功能”,扎实深化内控管理。重点是以利润为先把把握财务管控导向,以优化、盘活为先提升人力管控效能,以保障为强化风险管控能力。三是持之以恒地唱好“主旋律”,文化润心助推转型,激励员工自觉投身创新转型的实践中。

#### 温州局“自邮一族”成效初显

本报讯 1月份,温州局新增“自邮一族”车险会员241名,规模列全省第二,车险业务初显成效。(徐淑瑾)

#### 乐清局保险开门红破亿元大关

本报讯 2月16日,乐清局保险开门红业绩成功突破亿元大关,标保达到10064.81万元,同比增长高达296.8%,成为温州地区开门红以来首个突破亿元大关的县(市)局。(林筠娴)

#### 瑞安局“开门红”全线飘红

本报讯 截至2月19日,瑞安局保险“开门红”全线飘红,全局17个邮储网点都圆满完成,比计划提前40天。截至当日,该局开门红完成率已达153.87%,标保业绩达10463.258万元。(黄开妍)



# 温州局成立发行投递局

本报讯(王永聪) 2月13日,温州局对原投递局、商务投递局、报刊发行局和报刊零售公司进行合并,正式成立发行投递局,实现了邮政报刊由收投合一向发投合一的转变。投递部门也由过去的业务支撑部门

变成同时兼具支撑和经营的部门,实现资源有效整合的同时,更加合理充分地利用人力资源。当天,市局局长严明,副局长王友宽亲临西站邮运站,宣布发行投递局成立,同时对

其寄予四点希望:一是积极推进创新转型,以提高信息化水平促进效率的提升。二要加强投递能力升级,进一步提升投递水平和投递质量。三要加快提升资源整合,实现资源利用最大化。四要强化管理,提升管理水平。

## 温州局五大抓手应对余额下滑

本报讯(杨佩文) 近日,温州局集思广益推出多项方案和活动,遏止储蓄余额继续下滑和短时间内快速回升,并提出了五大抓手应对余额下滑。

该局一是以各大宗教场所善款为重点,开展专项营销活动。根据温州教徒众多和年初寺庙香火旺盛的特点,要求各网点对周边宗教场所进行深入摸查,结合募捐

钱物免转账手续费和邮寄费的“爱心共建”举措,实现对宗教场所的快速融入。二是以走访工作为依托,新老客户一起抓。从重访社区关键人物、加强公众聚集地宣传、针对存量客户走访等方向入手将走访再掀高潮。三是协议存款为利器,加大宣传力度。要求各网点利用网点LED屏及设置抽奖箱等方式营造营销氛围。四是以“存款有

礼”活动为契机,吸引更多本地客户上门存款。要求各网点在营业厅设置礼品区,通过电话、窗口等渠道宣传,吸引本地客户。五是以村邮员、投递员为支点,深入农村做好客户营销。要求做好村邮员营销动员工作,整合村邮员人脉关系,以投递员为切入点,跟随走访,深入农村开展余额营销,提高走访成功率。

## 温州局“邮优惠”力推微网服务

本报讯(王静) 近日,温州局再次对“邮优惠”项目整合升级,推出多渠道直复营销方案,并开展全地区联动劳动竞赛。

该局提出,一是加大市场开拓力度,紧密结合电商市场尤其是国内小包业务客户的开发,将“邮优惠”项目作为重要的增值服

务之一,同步推进,共同发展。二是进一步做大项目规模,结合集团公司与省公司的移动互联网平台,融合营销过程中的市场反馈和客户个性化需求,推出多渠道整合直复营销方案,涵盖集团“微券”、省公司“手机商城”、微网站、微店、数据库以及线下宣传卡等多

个区域渠道和服务项目,并力推“微网站”服务功能,对成功开发含“微网站”服务的邮优惠项目予以政策倾斜。三是做好业务培训,对邮优惠微网直复营销进行培训和探讨,确保能迅速让本地一线营销人员熟练掌握营销技能,全力以赴做大项目规模。

## 温州局“四拓三提三控”加速金融创新转型

本报讯(王静) 近日,温州局明确了2014年金融业务发展思路,提出要以“四拓三提三控”,即以市场外拓、提升队伍、强化管控为抓手,以余额和保险为重点,聚焦本地客户,实现金融整体经营能力的转型升级。

“四拓”,以渠道渗透、项目推进、客户落地、功能叠加为重点,主攻市场外拓。通

过优化ATM布局,网点全面铺设WIFI,拓展网银、加速电子渠道铺设等具体措施促进整体渠道延伸渗透。继续推进网点转型,实现功能创新;大力拓展代发代收等项目,提高可持续发展能力;持续开展大走访活动,着力抓好本地客户的深度开发和品牌提升。“三提”,以专业精、服务优、技能高为

标准提升金融队伍能力。继续抓好专业化队伍的建设和完善,提升从业人员的技能,提升窗口服务水平。“三控”,以风险管控、状态管控、过程管控为手段强化金融整体管控。通过金融集中授权系统的投入使用、负积分管理办法实施,重点岗位轮岗、稽查队伍建设等强化风险管控能力。

## 瑞安局就2014年工作提出五要求

本报讯 2月14日,瑞安局召开全市邮政工作会议暨一届三次职代会。

瑞安局局长耿学坚作了题为《艰苦细致 创新求变 深化新一轮瑞安邮政转型发展》的工作报告,并对2014年的工作提出五个方面的要求,一是结合瑞安邮政特色,深入开展“两大主题”活动,分别是开展“邮政经济转型如何创新求变”大讨论活动和深入实施“六

度活动。二是调整结构,扎实推进业态转型,突出“一金两包”的战略主导地位,加速业务创新、专业提升,打好现代邮政服务“组合拳”,提升邮务类业务转型能力。三是以利润为导向,加强管理机制,完善现代邮政服务机制新活力。四是以“向善利民”为切入点,健全平台运营机制。五是以“企业文化”为落脚点,激发现代邮政服务无形推力。会议同时对先进集体和个人进行了表彰。(周立斌 摄影报道)



### 瑞安局开展劳动竞赛 净增余额

本报讯(曾向燕) 2月11日至6月底,瑞安局开展2014年“净增余额”劳动竞赛,通过该活动促使在4月底前余额实现整体转正,5-6月份日均不低于23.82亿。

活动要求各单位积极落实开展“学报告、谈体会,打赢余额攻坚战”学习实践活动,以一以贯之、一抓到底的工作作风攻克当前余额发展落后的难题,并提出:一是各支局长和网点负责人为活动第一责任人,要积极借鉴先进局发展经验,带领全体员工以坚韧不拔的毅力全力以赴打赢此次余额攻坚战。二是大力挖掘本地潜在储源,充分提升、平衡网点客户品质,艰苦细致,精细策划。三是设立余额完成奖、个人贡献奖及扣分办法,激励全体员工共同努力。

### 苍南局打响“1520”余额保卫战

本报讯(刘青滢) 2月19日,苍南局召开全县储蓄业务座谈会,打响“1520”余额保卫战。

该局提出近期储蓄业务工作的重点是坚守15.20亿的底线,要整合全局资源,采取多元化的手段和办法维稳余额,集全局之力共同作战、共度时艰。该局结合近几年的余额发展态势,提出近期余额要保持在15.20亿的目标,明确各网点余额坚守的底线目标,并就稳定余额提出大力开展大堂营销、注重网点营销氛围营造、有吸引力地摆放网点营销礼品、利用协议存款业务抢夺他行客户等指导措施。各网点同时就下一步维稳及发展余额的主要措施进行集思广益,相互借鉴提升余额行之有效的举措。

### 新闻真传

本报讯(厉春城) 2月13日,永嘉局召开两包业务工作会议,通报了近期两包业务发展情况,并就《2014年两包业务考核办法》展开讨论,这是该局两包业务开办以来首次组织营销单位参与讨论考核办法。

会议对2014年两包业务的发展提出要求:一是树立服务理念,做好售后服务。二是加强两包业务知识学习。三是以本辖区为重点,开展地毯式营销。四是整合资源,做好揽收工作。五是做好业务宣传和支撑工作。同时强调各营销单位,要积极转变观念,进一步理顺两包工作各种关系,妥善制订激励分配办法,不断提升员工的积极性,有力地推进两包业务的快速发展。

### 永嘉局部署2014年两包业务发展

本报讯(张琼) 年初以来,平阳局面对春节前后余额下滑的严峻形势,及时出台竞赛方案,重新定位客户群体,调整网点客户结构,多措并举开发客户资源。

该局一是出方案。春节后该局立即出台“全员奋战二十天,收复余额失地”营销活动。注重新增客户群的开发,要求网点向前期意向客户和存量客户宣传大客户优惠政策和“存款邮礼”,做好新增客户建档立案,分层分级管理,定期追踪。二是重宣传。通过网点在大厅内摆放大量的礼品,在大厅醒目位置张贴“存款邮礼”积分宣传单和易拉宝,利用网点LED显示屏滚动播放宣传信息等方式来营造窗口氛围。各网点积极把握春节后业务高峰向每一位来访客户宣传“存款邮礼”,在加大宣传的同时,注重提升窗口服务,从入门接待、优先排队、单据填写等环节为客户提供全流程温馨帮助。三是勤外拓。积极外拓市场,春节期间继续跟进前期大走访收集的意向客户,并对其跟进电话、现场邀约拜访,做好登记工作,加强对跨行转入客户维护。创新走访形式,采取走进社区、企业等地,设摊宣传,设置咨询服务点,向本地客户群宣传“存款邮礼”政策。四是多督导。局领导、金融业务分局多次分片到网点进行实地督导和检查,及时解决网点实际问题。并结合定期查看监控录像等形式,要求各网点务必将余额收复工作传达到每一位员工,落实到实处。

### 平阳局多措并举力挺余额

我爱我家

瑞安局为理财经理举办生日会

本报讯 2月18日,瑞安金融业务局理财中心在理财经理周例会上,为一、二月生日的理财经理们举办生日会。全体理财经理一起合唱生日歌,为寿星们送上了生日的祝福,其乐融融,极大的增强了团队凝聚力,体现邮政“大家庭”的企业氛围。(周昕昕 摄影报道)



郑珊珊同志获邮政营业高级技师资格

荣誉录

本报讯(张寿锋)日前,温州局市场部郑珊珊通过邮政营业员职业高级技师考评工作委员会综合评审认定,取得高级技师资格。此次考评是邮政企业自2002年推行国家职业资格证书制度以来,组织的第一次针对企业一线员工的国家职业资格最高等级的考评活动。据悉,全国共有32名同志取得邮政营业员职业高级技师资格,我省邮政仅2名同志具备资格。

打响压岁钱“保卫战”

□张琼

一线传真

“阿雅,我们家孩子的压岁钱有不少,我是给他开个户头呢,还是买份保险?”春节过后一上班,平阳局昆阳支行网点负责人张雅办公室电话热闹地响个不停,不少中年的老客户问到,孩子们手中的压岁钱少则几百几千元,多则上万元,该如何打理呢?想请她支招。春节给孩子“压岁钱”,是多年不变的传统习俗,而如今随着长辈对孩子的宠溺,压岁钱也在不断“涨价”,孩子小小年纪就有了自己的小金库。客户的来电给了张雅不少启示,她逐渐发现了压岁钱理财这一市场,昆阳网点平时以本地客户居多,不少客户年龄层在30-40岁之间,经过了理财经理逐一电话随访后发现大部分父母过分宠爱孩子将压岁钱完全交给孩子作为零花钱,孩子感到金钱来的很容易,养成过度消费甚至浪费奢侈的坏习惯。因此教孩子学会管理压岁钱,培养科学的理财意识成为了营销突破口。接下来的时间张雅将自己的想法付诸实践,她打听到了网点就近小学和幼儿园开学报名的时间,并整理了针对儿童群体的保险产品,精心制作了宣传单和海报,还准备了文具盒、水彩笔、涂鸭贺卡等

深受小朋友喜爱的小礼品。开学这天,张雅带着昆阳支行理财经理以及几位空班员工在昆阳二小门口摆摊宣传,功夫不负有心人,几天的筹备吸引了不少家长的注意,宣传摊前人群涌动。“我觉得中邮绵绵寿2号产品太适合您了,你看,每年你存一笔压岁钱进来,等孩子到了21岁,就有一笔教育金,到了25岁,就有一笔创业金了。”“您呢,则比较适合给孩子存个定期,从小灌输孩子正确的理财理念,对他的成长很有益处!”面对不同类型的客户,张雅和理财经理小苏都能善于抓住他们的特点,对其进行精准营销,成功率很高。随着人群聚集得越来越多,客户的兴致很高,张雅感觉自己像是在办一场网点沙龙,除了普及理财知识以外,她很巧妙地以自己的孩子为例,说服了许多客户。“我给孩子做了一个账本,告诉她一部分压岁钱存成了活期储蓄,平时孩子成绩有进步,作为小奖励合理地取出钱来给他买一些小奖品。还有一部分她买了保险产



品,把每年的分红列给孩子看,女儿看到积少成多的数字很高兴,并以此激励女儿好好读书是将来为她上大学准备的。”在场的家长纷纷表示赞同,认为她将压岁钱规划得很合理,能让孩子懂得每一分钱来之不易,养成一个良好的理财习惯,当场就签下了6单。接下来的几天,趁着开学期间,张雅带着昆阳支行走遍了昆阳镇所有的小学和幼儿园,成功促成保费达30余万元。“压岁钱是相对比较稳定的存款,合适的产品又能从小培养孩子正确的理财意识,对于我们和客户可谓是一举两得。”张雅谈到,下阶段昆阳支行还将有计划地召集意向客户开展网点沙龙,一对一进行营销,将“压岁钱”保卫到底!

乌牛储蓄网点邀请客户“猜灯谜”

本报讯 2月14日,永嘉局乌牛储蓄网点举办“喜迎元宵猜灯谜”有奖竞猜活动,真诚回馈邮政新老客户,赢得客户们的一致好评。大堂经理和理财经理适时地进行宣传,让客户在加深对邮政储蓄产品了解的同时,为网点积极挖掘潜在客户。(陈聪聪)

昆阳支行“赠玫瑰 送汤圆”

本报讯 日前,平阳局昆阳支行以元宵情人节双节合一为契机,开展“浪漫情人节甜蜜元宵”活动,精心为每位前来办理业务的客户送上精美汤圆一份或玫瑰花一朵,赢得了客户的一致好评,当天促成保费10余万元,新增余额30余万元。(张琼 摄影报道)



永嘉局完成机构调整

本报讯 2月17日,永嘉局召开全县邮政干部大会,宣布了企业内设机构及管理编制调整结果。经调整,该局内设机构由16个压缩到6个,设三个职能部室(综合办公室、市场经营部、人力财务部),两个专业局(函件局、金融业务局)以及一个专业生产机构(大客户中心),并确立了21个管理人员编制,同时对调整后的机构人事做了安排。(张新秀)

市局召开邮件时限质量协调会

本报讯 2月17日,市局召开邮件时限质量协调会,通报2014年1月份进出转局内处理邮件时限质量情况,分析了温州局存在的问题。市局局长助理倪志平要求各部门要查

找管理上存在的问题,通力协作,各负其责,切实提高邮件时限质量。他同时强调下一步应加强业务指导和监督检查,调度室要进一步强化邮件时限管控工作,做好运行质量数据采集、汇总、系统维护等,对发现的异常情况及时处理、及时解决,做到责任段落明确、问题解决及时、质量考核到位。(毛长春)

苍南局率先落实村邮站经费问题

本报讯 2月18日,苍南县财政局、发改局联合下发《关于下达2014年村邮站运营经费的通知》文件,圆满落实2014年村邮站运营经费,保障了该县村邮站运营工作有序、正常进行。(吴克田)

市局开展无偿献血活动

本报讯 2月20日,来自市局各单位100多名员工加入到了无偿献血爱心队伍中。据统计,共58人成功献血,献血总量18550CC。(王静/文 金文斌/摄)



乐清局党委寄语团委班子

本报讯 2月20日,乐清局团委召开团委委员及基层团支部书记会议。该局党委领导结合省公司工作会议精神,以及2014年“主抓一金两包三法则,实现四确保”的总体工作目标,提出团的工作要有新的着力点和新的要求:一是认真学习贯彻党的十八届三中全会精神并积极参与到即将开始的党的群众路线教育实践活动,牢牢铸就政治信念,引导青年树立正确的世界观、人生观和价值观,传递正能量。二是健全基层团支部建设,“三化”开展工作,即会议制度化、活动常态化、工作思路及总结具体化。三是推进学习型团组织建设,培育与

基层动态

乐清邮政发展相适应的复合型青年人才队伍。四是着力营造开拓创新、奋发向上的环境,遵循“三项实践法则”,创新工作思路、创新工作机制、创新工作方法,提供现代邮政服务。五是青年员工要爱岗敬业、乐于奉献,诚信踏实,做文明新风的倡导者和模范执行者,不但在事业上要有远大的理想抱负,在道德风尚上也应有更高的追求。六是要求党建带团建,团建支持党建,互相支持,发挥中间力量应有的作用。七是认清形势,发挥作用,倡议团活动与局中心工作相结合,以活动带动团的工作更上一层楼。(徐洁)

市局为社会监督员颁证

本报讯 “3.15”前夕,市局组织人员来到集团公司聘请的社会监督员李少可同志办公室为其送上了邮政业务检查证。座谈中,李少可就一年来对全市各网点的检查情况进行了反馈,并建议加大对新进员工的业务培训力度,提升服务水平。(毛长春)

温州邮速联合举办“金牌培训师特训营”

本报讯 2月20-22日,温州邮政与市邮政速递公司联合举办“金牌培训师特训营”,来自业务管理、营销、理财经理、网点负责人、内训师等岗位,近60余人参加了培训。

在为期3天的培训中,通过典型案例分析、理论解析、小组讨论、角色体验、模拟教学等多种方式,学员们先后学习了讲师5大专业技能素质与7大方法、师教学互动能力与现场控制训练、课程设计与研发能力训练、培训课堂精彩四元素等内容。(张寿锋 摄影报道)



邮政“元宵”喜乐多

全市邮政系统开展形式多样庆祝活动

动感生活

本报讯 2月14日是传统的元宵佳节,当天,温州市邮政系统开展了形式多样的庆祝活动。在温州局,该局工会在职工食堂内举办“庆元宵”职工包汤圆比赛。来自9个部门工会的12支队伍参加了比赛。市局工会副主席、局长助理倪志平也亲自来到现场,与职工欢聚一堂,并作为评委对各队所包的汤圆质量和数量进行评定,分别评出前三名,并予以物资奖励。比赛结束后,一盘盘凝聚着职工祝福的汤圆陆续送进了厨房。大家在一起共同品尝了自制的“劳动果实”,连声说比在家里吃的还要好吃,感受了元宵节幸福团圆的美好寓意。当晚,瑞安局举办“马上情满元,邮政喜乐会”2014元宵节晚会该局干部职工200余人齐聚一堂欢渡元宵佳节。一曲充满活力的“奔跑”拉开了晚会的序幕,城关、东片、西片三支队伍,角逐PK贯穿全场;心愿卡环节,让大家说出了愿景,说出了祝福;邮政版《老婆去哪儿》让3对夫妻成功“相认”将晚会推上高潮,晚会带着梦想和希望,温馨和激情缓缓落幕。平阳局工会也在当晚举办了“金马迎春 甜蜜元宵”游园活动。猜灯谜、夹弹珠、投篮、钓鱼、射飞镖等一系列趣味游戏吸引了员工的踊跃参与,抽奖环节更是扣人心弦,活动现场欢笑声、喝彩声不绝于耳,俨然成了一片欢乐的海洋。“平时工作很忙,没有时间陪家人,今晚与妻子一起带着孩子参加了许多小游戏,小孩子玩得很开心,这也给我提供了一个陪伴家人的机会,希望局里这种活动多举办些!”活动现场员工开心地说。(陈素平 周立斌 彭海英 供稿)



我们在一线



## 绿地

□ 苍南风光

林众/摄

### 专业人做专业事 坚韧者迎大丰收

瑞安局打造专业理财经理队伍,不断做精做细理财保险业务,截至1月26日,提前65天完成开门红保险任务,全市累计完成标保6801.9826万元。

一年前,一群志同道合、勇于挑战的小伙伴们走到了一起,组建了我们的首个理财中心。大家分散在各个网点,不断磨练自身的实战技能,同时积极学习专业知识,坚持每周至少一次的集体培训、学习。一年的时间,转眼即逝,我们也从青涩的理财新人,成为了撑起一个网点的理财强人。通过一年的磨练,我们蓄势出击,在这新年“开门红”的关键时期,披荆斩棘,收获成功和感动。

我们坚持践行韧者精神,奉行“专业人做专业事,专业事做到极致”的宗旨,以激昂的斗志,专业的技能,贴心的服务奋战在一线。韧者精神是一种积极向上的阳光心态,我们中有漂亮阳光的小女生,也阳刚自信的大男孩,他们用自信的笑容,阳光的性格,打动着网点的每位客户,不放过一个可能的机会。韧者精神是一种能吃苦耐劳的工作态度,我们理财的小伙伴们为了工作而没时间吃饭,扛着发烧而坚持出单的事例时有发生,甚至还有多个准妈妈坚持在网点奋战,整个理财团队都散发着满满的正能量。韧者精神是一种不断创新不断进取的学习态度,理财中心的全体人员都通过了保险从业资格考试,并且每周坚持参加统一学习,交流经验,练习话术,了解产品,提升专业水平。韧者精神是一种敢于担当的精神状态,在今年开门红的一个月里,大多数理财经理们都主动放弃休息,扛起了所在网点的保险理财大旗,如今,我们的专职理财队伍不断壮大、不断规范,已有理财经理24人,其中高级2人、中级5人、初级8人、见习9人,并设立4个区域理财经理岗位,为客户提供更专业、更贴心的理财服务。我们都坚信,专业人做专业事,坚韧者必将赢得大丰收。

(作者单位:瑞安市邮政局)

□ 周立斌

### 唯坚韧者始能遂其志

——关于“韧者精神”的一点体会

鞠勇总经理报告中提出了遵循“三项”实践法则,这是对近年来邮政实践工作的梳理,将带动着我们继续向前发展。本人对于其中的“韧者精神”深有体会,始终认为,邮政各项工作的开展尤其是业务的开拓是需要有韧的战斗精神的,需要艰苦细致地去做大量工作,才能达到预期的目的。

邮政当前面临的形势非常严峻,今年春节前后,全省余额暴跌,温州地区尤为严重,为了余额扭负的确是想尽办法制定了很多具体的措施,比如行政部室挂钩网点帮扶、网点加强宣传、开展节日主题营销等等。但是在具体的实践中,有没有真正落到底,有没有不厌其烦地把每项具体的事情做好,真正地促进生产实现目的,会不会因为繁琐不去为之,或者全交给基层的人自己去做甩手掌柜,为自己的惰性找借口呢。笔者作为管理人员,平时亲自去做业务不多,最近拉了一笔存款,深切体会到了邮政做业务的不易。客户的钱是存在他行的,之前如何劝说客户转为邮政储蓄所花的功夫暂且不说,单是当天陪客户从他行排队把钱取出,然后到邮政网点开户,开网银理财还要现场教客户如何使用,最终成功办好业务等等,足足花了一个半天,而这之间的层层环节你都要事先为客户想好并且陪同办理业务,不然客户就可能因为繁琐或者不知晓具体事项而懒得去办理。可想而知,平时我们网点的人员是需要有多大一股韧劲和做多少琐碎的工作才能办成业务,更无须说其中还有花了功夫最终可能还是没有达成的。投入精力做成业务固然可喜,但是失败了也不要气馁,不要浮躁。所谓韧者精神,一方面是坚韧不拔,不畏难会吃苦,还有就是能屈能伸,心态阳光。失败了爬起来,定心为之,继续做,做韧性的战斗。唯坚韧者始能遂其志,只有意志坚韧才能实现目的。

为了如何发展业务,我们已经确定了很多思路和措施,虽说好的思路决定出路,但是出路却是人走出来的,前进的道路总是布满荆棘。业务发展可能暂时处于低谷,我们能做的就是以韧的精神,艰苦细致地把工作做好,把决定的思路真正落实好,实践好,使其生根发芽,落地开花。

(作者单位:温州市邮政局综合办)

□ 王静

### 践行“转型”,服务民生

在过去的日子里,我们逐渐破除“马车现象”,驾驶着金融网点转型的这辆“新车”潇洒上路,取得了骄人的成绩。作为邮政金融网点转型的参与者,鞠总工作报告中所强调的“三项”实践法则成为2014年工作的一把标尺,一方面用其衡量工作方向与成绩,另一方面用其鞭策工作行动力。

2013年,永嘉局顺利完成了11个金融网点的第一代转型流程导入工作,2014年,基础流程的巩固成为践行转型工作的重要任务目标。首先,通过转型流程,督促强化网点客户引导分流,有效提高“离柜率”,宣传推广自助设备、电子银行的使用。通过宣传指导,加强网点成员对于金融客户管理系统的使用,使充分利用信息化平台做好客户服务、日常维护、销售

跟进等工作,提高网点服务效率,使信息转型在金融网点的转型中有效落实。其次,转型网点保持统一的服务形象,细化的服务流程,专业化的服务能力,为客户提供专业优质的服务。如完善网点专业理财经理的配置、严格要求网点市民卡业务的办理流程等,使“向善利民”成为邮政金融服务竞争力的一把利器。最后,“韧者精神”就是要从我做起,不惧辛苦,不断学习,传播正能量,用实际行动去感染带动身边的工作伙伴。

“转型”在路上,只有起点,没有终点。2014年,我们将在“三项”实践法则的引导下,继续做好“转型”工作,由内而外创新进步,切实做好好邮政民生服务。

(作者单位:永嘉县邮政局金融业务局)

□ 陈雷琦

## 多种业务叠加中看到“向善利民”

初入邮政的时候,对电子商务平台如此多样的叠加业务感到十分不解。在个别网点,叠加业务产生的收入并不是其主要收入来源,但是我们仍要对每一项新增业务都孜孜不倦地学习、不遗余力地推广。汽车票、飞机票、电费、水费等,一个人生活的方方面面似乎都能够在邮政的业务平台上找到相对应的切入点,同时随着个人的使用,发现邮政的业务平台实在是很方便。家里几乎一切的代缴费用都可以通过邮政渠道解决,出差旅行可以随时订购车票、机票,过年过节送礼还有当令的“浙乡邮礼”……

专注产品与服务的极致,是互联网思维的一种具象解释,其实也就是我们邮政企业所遵循的向善利民这一实践法则的现实体现。换个角度想,能够向用户提供更多的产品附加价值,客户也会对邮政产生更多的依赖、依赖,从而

能够是我们拥有更多客户,掌握核心竞争力。

邮政代理金融,也应该不仅仅只是金融业务。邮政代理金融不单单是提供、创新金融服务,我们还有更加广阔的服务平台。在金融跨年度营销活动中,很多网点的宣传已经开始结合票务、代缴水电费以及话费充值等等,为人民群众提供更加便利的生活服务也是邮政企业文化的内涵之一。但是我们在这方面做的还不够。简单地宣传,已经不能够涵盖多样化的邮政业务及代理业务。甚至我们也体会到,新晋员工的业务培训也不能够涉及全部的业务种类、业务知识,而在实际工作中,完全掌握也有一定的难度。如果能够将各类业务整理成册,广而告之,不仅仅依靠专业岗位的定向营销,相信能够起到更好的营销作用。

(作者单位:温州市邮政局瓯海区局)

□ 王毅

## 唯有韧者 方能成功

在省公司工作会议上,鞠勇总经理在工作报告中提出了提供现代邮政服务需要遵循信息转型、向善利民、韧者精神“三项”实践法则。其中“韧者精神”,对于身在县局中的我来说,深有感触。文成局,由于人员平均年龄偏大,高素质复合型人才缺乏等因素,“等、要、靠”、“墨守成规”的马车现象较为严重,对用好“新车功能”的畏难情绪又尤其突出。在信息化的今天,成功的关键在于创新,更在于坚持。所以,在破解“马车”现象、增强“新车”功能的过程中,唯有“韧”者,方能成功。

### 以“韧”冲破万难

“信息化引领”对于我们邮政人来说早已如雷贯耳,我们深知企业的转型要依托信息化,在省公司的带领下,我们已经有了很大进步。但是,具体到某些业务的发展上,仍没做到创新与肯吃苦。比如,年前因政府政策因素的影响,贺卡、思乡月、端午粽等业务发展受创,传统邮政业务发展面临瓶颈,在这个时候,我们仍然“墨守成规”,单靠关系营销、惯常思维营销已经走不通。而对于争取小包市场和电子商务市场,很多人又有畏难和守旧情绪,认为小山区没有发展潜力,没有去试试,就退出了。因此,我们要发挥“韧劲”,积极地去开好头,并用吃苦耐劳的精神去把它坚持下来。万事开头难,现在我们在积极地寻找电商客户,开拓国际国内小包、生日礼品等市场,金融通过“大走访”、客户分级管理等手段寻找新的资源,打好余额攻坚战,比如玉壶支行,利用春节返乡之际,积极发展返乡侨民等潜在客户。这些都是好的开端,只要我们不畏艰苦,乐于坚持,相信在不久的将来,必定收获成功。

### 以“韧”学好新“车”

新车功能用得好坏直接影响我们信息化转型成功与否。“新车”我们已经学

习并在实际生产工作中运用,很多人从一开始的排斥,到现在的摸索上路,确实是一个进步,但离我们“用好”新车功能仍有差距。比如,作为人力资源管理员的我来说,平日里接触最多的就是人力资源管理系统、工时管理系统、远程教育网等,从不会用到会用到现在能导出数据作分析,才深知这些信息系统、网络资源的作用强大之处,对于我们人员的盘活优化、素质提升、成本控制都具有指导作用,渐渐地在实现向管理要效益的目的。在业务发展中也一样,只有驾驶好“金融、函件、报刊”等三大客管系统这辆新车,发挥好这些信息系统为业务发展提供的作用,才能真正实现邮政传统业态的创新转型。所以,我们要用“韧”劲,持之以恒地学习好“新车”功能,集聚创新能量,适应新的发展需要。

### 以“韧”培养团队

人是韧者精神的实践者,好的“思路”缺乏实践者就等于空谈。之所以认为小县局很难信息化,关键就在于人的问题。比如我们局职工总体年龄偏大,35岁以下人员不足1/3,学历层次总体偏低,高素质人才缺乏。这就给我们的转型发展造成了困难。因此,培养一支具备韧者精神的骨干团队是我们当前需要抓的重点工作之一。“韧者”团队,需要有敢于担当的勇者精神和阳光进取的正能量心态,需要有良好的执行力和时不我待开拓精神。所以,我们要鼓励员工转变思想观念,抓好员工素质学习培训,培养员工善于学习,不断充实自我,个个争当经营能手、业务骨干。

韧,是坚持,是遇到困难不退缩的顽强;韧,是韧劲,是善于适应外部变化的毅力;韧,更是动力,是推动企业发展的精气神。面对瞬息万变的前进道路,我坚信唯有韧者,方能成功!

(作者单位:文成县邮政局)

□ 程园园

## 向善利民,实现可持续发展

有了百姓的信任与政府的支持,我们坚信遵循“三项”实践法则,立足民生,向善利民,邮政企业才能实现可持续发展。

鞠总在工作报告中提出要着力提供现代邮政服务,浙江邮政把“民生”作为企业战略转型一张十分重要的牌来打,像为民做善事一样,打动了老百姓的心。对这一点,我感触很深,身边有太多这样的事例这样的思考。

我们的邮政网点正是用实际行动走进老百姓心中,赢得百姓口碑。去年,我们网点员工走出柜台,走进千家万户,举办理财知识讲座,送反假币知识入村,开展电信诈骗案宣传,采集用户资料,为客户提供人性化服务等等,在充分了解老百姓金融需要的同时,也让邮政金融业务深入人心,更得到了老百姓的理解、支持与信任。不仅有因为邮政的服务态度好,一再把存款从别的银行转到邮政

网点的忠实客户,更有主动向他人推荐起邮政金融产品,并尽其所能帮网点四处张罗的热心客户。

打好“民生牌”不仅打动了老百姓的心,也赢得了政府的大力支持。我们的村邮站建设被永嘉县政府纳入为民办实事工程,既解决了最后一公里的投递难题,又让老百姓真正享受到了“家门口”的便捷服务。“进一步做好邮政普遍服务,提高村邮站效用,增强村邮站生命力,让百姓实实在在感受到村邮站的便利”,这是2014年永嘉县委副书记何莉平对永嘉邮政提出的新希望,并表示政府部门将通过各种渠道为邮政发展创造有利条件。

有了百姓的信任与政府的支持,我们坚信遵循“三项”实践法则,立足民生,向善利民,邮政企业才能实现可持续发展。

(作者单位:永嘉县邮政局综合办)

□ 张新秀