



# 温州邮政报

全国优秀企业报  
浙江省优秀企业报

浙江省邮政公司温州市分公司主办

WENZHOU YOUZHENG BAO

浙企准字第 C021 号

第 379 期

半月刊

2014 年 3 月 25 日

农历甲午年二月廿五

星期二

## 足不出户 享受瑞安鲜美海鲜干货

### 温州邮政启动今年首个“浙乡邮礼”配送项目

本报讯 3月24日上午,一辆满载着海鲜干货的邮政配送车缓缓驶出瑞安市华忠水产公司的大门,正式拉开了“浙乡邮礼”瑞安海鲜干货系列产品面向全省配送工作的帷幕。今后,全省市民就能在家中直接收到快递员送



上门来的正宗、鲜美的瑞安海鲜干货了。

据悉,海鲜干货是瑞安的特色农产品,瑞安邮政通过积极争取,使之在各地的特色农产品中脱颖而出,成为今年温州地区首个人选省邮政公司“浙乡邮礼”的项目。本次瑞安海鲜干货是由华忠水产食品有限公司和华盛水产有限公司提供的野生虾干、野生墨鱼干、野生虾皮、野生银鱼干组成,并经过精挑细选、严格验收之后进行包装、配送,确保产品的绿色纯正。在发运配送流程上面,瑞安局做好了周密的准备,确保客户在第一时间收到新鲜产品,所有产品将确保在48小时之内运送到全省各市区。

“浙乡邮礼”瑞安海鲜干货项目的配送同时也为瑞安渔民和水产加工企业打造了新的营销平台,是瑞安邮政服务民生、服务群众、服务地方经济发展的又一新举措。

(周立斌 摄影报道)



3月19日,市分公司总经理严明赴泰顺百丈镇,慰问获得“2013感动温州十大人物之一”荣誉称号的乡邮员王士明,对其工作给予高度评价。他同时就今后村邮投发展强调,代投快件要在了解清楚“什么价格能做、我们的服务水平能做到什么样、我们的运能能承受多少量”等三个问题的基础上,更好地运用好村邮站资源,提高政府的重视程度,提升村邮站的服务能力。

(雷璐 摄影报道)

## 谈“文化养人”

□ 本报评论员

要说“文化养人”,首先要明确两个概念:什么是企业文化,要“养”哪些人。企业文化我们说得很多,大致可以确定为企业长期形成的或企业领导者提倡的所谓“精气神”,是可以代代传承、让员工感同身受的一种东西;而人,笔者想这里仅特指员工,而不包含做顶层设计的高层领导。

然后再说说邮政企业怎么用“文化养人”。笔者认为主要是构建几种文化氛围或者说企业的理念,这里采用三个概念:顶层文化、中层文化和底层文化。

一是顶层文化。要“文化养人”,首先需要高层领导——即企业的顶层设计者来设计和倡导一种适合员工生长的文化。阳光充足、雨量充沛的热带雨林适合生长附生植物,而气候寒冷、光照不足的寒带则适合生长冰原藻类。顶层文化就是企业的阳光、雨露,不仅决定员工的生长状态,也决定其生长的方向。

就目前的邮政企业而言,企业员工存在两种困境。首先是兼具公益和经济职能的企业特性决定了邮政企业不单纯是一台利润机器,那么在两个极端游走的邮政员工难免要面临心理的困境;其次是邮政产品的不断丰富,使一线员工不得不改弦更张,用最短的时间来学习、接受和销售许多新产品,在认知上也面临一个困境。

这两种困境,在一般领导层是无法解决的,只能由高层领导予以引导和疏解。那么其主要途径,无疑是要解决好企业发展方向、企业产品更新、员工生态提升这三个问题,即企业文化的最顶层设计。只有把这一层做好了,企业员工才能有一个适宜的成长环境。

二是中层文化。顶层文化解决的是方向,中层文化要解决的则是驱动力,于一株植物来说,就是要解决修枝、剪叶、输送养料的问题。现代企业对员工的要求是多方面的,我们不能要求员工一进企业就可以适应企业的要求,也不能奢望员工会主动学习、更新和提高。那么,在企业营造一个学习、竞争和自我提升的文化氛围就非常必要了。

三是底层文化。一株植物要生长,除了阳光、雨露、人工、养料,还得有土壤。企业的底层文化就是土壤,是员工扎根的地方,是其生长所必需的一个基础。作为土壤,所做的就是要落到实处,即合理安排业务计划、认真解决员工问题,为员工的工作生活提供一个宽松、融洽、和睦的环境。

合理安排业务计划,就是要根据市场实际特性、用户实际需求、员工实际能力,提出合理的业务发展目标。所谓合理,就是既要实现企业的赢利功能,又要考虑员工的实际感受,这里有一个平衡点。只有把这个平衡点把握好了,员工才会有宽松的感觉,才会扎根企业,真心为企业工作,处处为企业考虑。

认真解决员工问题,就是要为员工感同身受,为员工排忧解难。员工也是有思想的人,也会有欲求、攀比和情绪。这些社会因素被带到工作中来,就会对团队造成分化,对集体形成冲击。这就需要基层领导要有切实的措施、真挚的情感和巧妙的手段,和员工加强沟通、建立互信,及时化解不满、排除困扰。

及时、合适、经常性的教育培训和劳动竞赛不但可以有效提升员工各方面素质,在员工中逐步形成“学习就是生产力”的共识,更可以有效渗透顶层文化所涵盖的思想意志,在员工头脑中逐步形成有利于企业生产和发展的认知。

当然,中层文化的营造不是一朝一夕可以完成的,需要中层领导持之以恒地加以关注,并且要有全面的计划安排和工作部署,具体的负责机构和管理人员,适当的培训课程和活动内容。就像栽培一株植物,松土、浇水、施肥、剪枝都要有一个适当的时机,在哪方面下功夫也要根据实际情况来定。

合理安排业务计划,就是要根据市场实际特性、用户实际需求、员工实际能力,提出合理的业务发展目标。所谓合理,就是既要实现企业的赢利功能,又要考虑员工的实际感受,这里有一个平衡点。只有把这个平衡点把握好了,员工才会有宽松的感觉,才会扎根企业,真心为企业工作,处处为企业考虑。

认真解决员工问题,就是要为员工感同身受,为员工排忧解难。员工也是有思想的人,也会有欲求、攀比和情绪。这些社会因素被带到工作中来,就会对团队造成分化,对集体形成冲击。这就需要基层领导要有切实的措施、真挚的情感和巧妙的手段,和员工加强沟通、建立互信,及时化解不满、排除困扰。

总而言之,“文化养人”不是贴在墙上的口号,也不是企业标榜自我的商标。所谓“十年树木,百年树人”,“文化养人”就是要三个层次共同发力、协同运作,并且以人为本、坚持不懈地与时俱进,才能让员工真正享有幸福感,也才能实现企业和谐发展的终极目标。

## 严明对洞头局提出四点希望

本报讯(赵淳婉)3月11日,市分公司总经理严明赴洞头局视察调研,在洞头局局长王小夏、副局长陈素娟等陪同下,先后对职工联建房建设情况、投递、机要、营业窗口的装修建设进行现场查看。

调研中,严明详细听取洞头局近期的业务发展情况及工作重点,并充分肯定该局近年来取得的成绩,指出

洞头局的前景将会越来越好,职工的幸福指数将会越来越高,发展方向将会越来越明确。

严明对该局提出了四点希望:一要严格按照省公司提出的“一金两包三法则四确保”的工作思路,明确发展方向,加快开拓市场,加强内部管控,坚持信息转型、向善利民、韧者精神的现代邮政服务实践法则。二要按照省

公司深入开展党的群众路线教育实践活动的统一部署,积极开展群众教育,深入查摆,消除“四风”问题,进一步树立“为民务实清廉”的形象,进一步提升服务人民群众的能力和水平。三要做好资产盘活,包括人力资源,促使资源利用最大化。四要创新理念,以信息化带动洞头邮政跨专业、跨区域的发展。

(周立斌 摄影报道)

## 孟一兵调研党支部教育实践活动

本报讯(叶会洲)3月13日起,市分公司党委书记孟一兵先后来到四大区局、邮票局、投递局六个支部,就群众路线教育实践活动开展情况进行调研、指导。

在区局,孟一兵认真了解区局余额发展情况、两包业务现状、职工思想、支部工作等,在专业局,孟一兵就各专业的

单位的问题提出了指导意见。

在重点了解了各支部的群众路线教育实践活动开展情况后,孟一兵要求各党支部要紧密结合生产经营情况,认真抓好群众路线教育实践活动,当前就是抓住学习教育、听取意见环节的相关工作,学习教育在数量和质量上都要有保证,既要有理论的高度和深度,又要能结合实际指导工作,要

结合各自特点,精心设计好自选动作。要多开展谈心、多渠道征求意见,采取群众提、自己找、上级点、互相帮、集体议等方式,将问题找准、找全。通过群众路线教育实践活动,转变作风,改善服务;要注重统筹兼顾,把开展教育实践活动与做好当前各项中心工作更好地结合起来,真正做到“两手抓、两不误、两促进”。

## 严明为苍南局领导干部“讲课”

提出新经济时代下邮政发展五点意见

本报讯(刘青滢)3月19日,市分公司总经理严明亲自参加了苍南局二月份生产经营分析会,并以《新经济时代邮政面临的挑战》为主题给参会人员讲课,同时进行了交流。

他结合电子商务经济时代商业发展模式最主要和最重要的变化,指出邮政在新经济时代发展的优势及劣势,引导邮政员工以前瞻性地思维,思考今后邮政业务发展的方向,勉励大家在新经济时代:一要不断求变,顺应时代发展。二要用系统化的理念来进行管理。三要增加效能意识,不断提升效益。四要有跨区域跨专业的眼光来推动发展。五要顺势而为,要会造势又不完全被形势所控。他同时希望苍南邮政在创新发展上有新突破,希望苍南员工为企业发展创新努力,形成开心、进取、奋发向上的大家庭氛围。

## 市分公司领导调研市邮票局

本报讯(严慧静)3月18日,市分公司总经理严明、总经理助理倪志平一行到市邮票局调研,了解该局经营状况,并做工作指导。

在座谈中,严明认真听取该局近期经营状况及下一步工作思路后,并提出指导意见:一要有信心,做好业务转型工作。二要做好客户管理工作,做好客户维护工作的同时提炼出有价值的客户。三要积极开拓新的市场,寻找业务发展新领域。四要通过加强学习研究来增加团队开发能力,成立虚拟团队。五要加大对外合作力度,学会“引进来,走出去”。六要积极尝试信息化手段,要有宣传互动,要创新。

倪志平重点强调了转型发展的重要性,要求全体员工提升士气,多多走出去,学会陌生拜访,寻找新的客户。



### “最美邮政人”投票

>>> 详见 2、3 版



### 苍南局“五个细化”打好余额保卫战

本报讯(刘青莹)日前,苍南局储蓄网点、支局、金融业务分局等部门环环联动,紧密配合做好“五个细化”的强化工作,力保储蓄余额坚守住15.20亿元的底线。

该局一是宣传更细化,确保每位用户知晓。在每日网点客流量多的时段,开展大堂营销的声效宣传,确保每个到网点的用户知悉邮政在开展“存款邮礼”活动。同时在业务宣传形式上力求新颖及实效。二是服务更细化,灵活把握营销切入点。网点人员在细心、精心做好用户服务的前提下,找准用户关注点,以话题引导等用户接受度高的方式,开展存款业务营销。三是走访更细化。从三月份开始,全县金融网点人员两人一组,利用晚上时间,针对不同的客户群开展走访,发放业务宣传单及礼品卡,并对礼品卡的回收进行统计,分析走访效果。四是指导更细化。县局局长林胜寒及金融业务局人员经常性督导各储蓄网点。五是考核更细化。调整并制定一系列的考核办法,进一步激发网点人员发展金融业务的积极性。

### 平阳邮政VIP客户精品沙龙很“给力”



本报讯“邮政给我打开了保险理财的一扇窗。原来除了定期存款以外,我还能有这么多种选择,可以获得更高的收益,还有保障的功能。”来自平阳肖江的杨先生在参加完平阳邮政VIP客户精品沙龙活动之后感慨道。

3月11日,平阳局创新网点沙龙形式,通过寓教于乐的活动模式与中国人寿保险公司联合举办精品沙龙活动,进一步深化对优质贵宾客户的一对一服务,让当天在座的21位贵宾客户感觉很“给力”。

该局还将有同类需求的VIP客户集中在一起进行一对一重点推介,并重点推荐有保障、收益较高的产品,大大提高了现场出单率,当场促成标准保费70余万,平均出单率达80%左右,实现了保险业务从经营业务向经营客户、开发客户的转变。

下一阶段,该局还将继续创新网点沙龙形式,开展送理财知识进农村等活动,拓展客户投资视野。(张琼摄影报道)

#### 永嘉局“开门红”保费破亿

本报讯截至3月17日,永嘉局实现系统保费10009.616万元,勇破亿元大关,全县13个代理金融网点均提前超额完成“开门红”保费目标。(陈蕾琦)

#### 《苍南生活消费指南》项目创收

本报讯日前,苍南局《苍南生活消费指南》项目已承揽广告商户98家,揽制新单页业务108.75页,完成手册制作页数的70%,实现函件业务创收15.60万元。(林海燕)



#### 洞头局签订首单“自邮一族”

本报讯3月20日,洞头局签订首单“自邮一族”,保单金额4000多元,成功打响“自邮一族”会员车险业务劳动竞赛第一枪。(赵淳婉)

## 市分公司加速“两包”业务专业化提升

本报讯(王静)日前,温州市分公司通过三措施加速“两包”业务创新和专业化提升。

该公司提出,一是通过专业营销拓市场和专兼职揽收相结合,网格化营销和大客户重点进驻式营销,提供入驻式仓储服务相结合,抢占国内小包市场。理顺内部

处理流程,以信息化、机械化提升处理能力,实行预赔偿制度,建立专职客户服务支撑,增强售后服务能力。二是加快布局电子商务,积极推进速卖通、EBAY项目,重点开发国际商务平台客户。强化集中收寄,规范操作流程,紧密客户服务,加强与速递、海关的协调,确保封发出口、通关时

限。三是加强客户管理,严格执行资费政策,严禁跨界揽收,严控收寄验视流程,确保“两包”100%过安检。

据悉,该公司3月7日成立了商务小包业务局,负责温州地区两包业务市场营销策略、产品拓展策略、处理环节流程制定,培训支撑,规范监控等经营管理工作。

## 全市邮政全面排查整治隐患

本报讯(毛长春)从3月10日开始,温州市邮政全面开展邮政安全生产、通信服务质量工作大排查、大整治活动。

据了解,本次活动为期一个月,排查范围包括全市邮政所有营业网点、储蓄网点、离行式ATM机具、运钞线路、业务库、

车辆(包括摩托车、电动车)投递站、中心局(邮件处理场地)、信息机房、出租房等场所。

检查要求做到“边检查、边指导、边整改”。对存在的隐患点,当场开具整改通知书,限期整改。在各网点,要求营业人员要文明服务、规范操作、邮件验视要100%执

行到位;在投递站(点),要求投递人员要做好班前、班后检查,按规定频次出班,严禁邮件积压、延误;在各出租房,要求承租方务必高度重视消防安全工作;在各邮储网点,要求积极开展各类应急预案演练。真正做到在大排查、大整治活动中,“横到边、纵到底、全面覆盖”。

## 市分公司转变方式加强金融业务过程管控

本报讯(杨佩文)近日,市分公司金融业务局转变工作方式,贴近一线,加强对一线的过程管控和后续支撑,从“管理”向“服务”转变。

该公司一是金融管理人员挂钩相应网点,增加活动参与度,每周下基层帮扶

并记录走访情况,为工作改进提供依据。二是建立网点走访微信群,分享走访经验,增加网点之间、管理层与一线之间的交流、沟通和互动。四是强化周会制度,分析每周各网点的业绩与措施,汇总、复制

和推广经典案例。五是成立金融功能小组,在数据分析、礼品采购、业务指导、项目开发上实行专人负责,为一线工作提供最大的支撑。六是充分利用、紧盯客户营销系统,第一时间掌握网点活动过程,力争做到及时发现、及时解决。

## 邮区中心局全力支撑“两包”业务发展

本报讯(单挺)近日,温州邮区中心局将工作重心集中到提高内部处理效率、增强处理能力上,举全局之力保证“两包”业务能够及时收寄、处理和运递顺畅。

该局一是提升网运环节对经营的服务能力。拓展邮路,增强出口运能,新增温州-上海委办汽车邮路,加快了运递时限;积极与海关和速递物流公司协调,与各

方达成共识,调整通关和处理时间,实现了当天收寄、处理、通关,大大缩短了邮件局内处理时间;上述优化调整使国际小包在国内周转时限加快了两天。二是主动贴近经营,不断拓展中心局功能,打破以往只有大宗邮件收寄点才具备收寄权限的常规,将收寄环节“后置”,取消各县(市)局的预收寄环节,直接在大宗收寄点进行集中收

寄处理,实现了一次性操作,消除重复劳动,目前从永嘉局开始试点,经检验效果后再行推广。三是围绕能力提升、时限提升和安全保障等方面,特别是针对省内互寄国内小包全程时限实现T+1日的要求,全力以赴做好内部生产和区内邮路调整,增开省内干线邮路,加大对竞争性业务的服务支撑力度,持续促进“两包”业务大力发展。

## 瑞安局完成邮储网点远程集中授权系统上线

本报讯(赵承泽)3月12日,随着瑞安局最后一个储蓄网点远程集中授权系统的安装成功,标志着该局已完成全部网点的远程集中授权系统的上线工作。

据悉,该局信息维护组于2月20日提前完成全局17个储蓄网点远程集中授权的硬件安装调试、系统设置等工作。各网点分批进行上线测试,及时有效地处理解决了测试中出现的问题。预计该系统的上线,将有效推动全局业务发展效率化、业务操作规范化,并提升基础管理水平和防控操作风险。

## 乐清局加大村邮站和便民服务站日常管理

本报讯(徐洁)3月18日,乐清局出台《村邮站、便民服务站日常管理办法》,加大对两站的管理力度。

该办法明确规定业务收入分清,并按照各部门职责对电商分销分局、普遍服务办、安保视察部、运行维护部、市场运营部的具体工作作了明确;根据属地管理的原则,由各分支局负责对所辖区域内村邮站、便民服务站进行日常管理和维护,同时建立包含经办人员详细信息的台账。



### 瑞安局开展如何创新求变大讨论

本报讯3月,瑞安局启动“瑞安邮政经济转型如何创新求变”大讨论活动。

据悉,此项活动通过发动全局员工开展大讨论,针对目前瑞安邮政面临的形势以及企业内部能力、服务、管理、思路、信息化引领、执行力和工作作风等方面存在的不足,结合各自岗位思考“瑞安邮政如何创新求变”,将创新思路有效地运用到各自工作中去,以促进企业创新转型。

活动分组织动员、全面实施阶段、总结提炼和实践运用阶段四个阶段,贯穿全年。通过撰写学习心得、向省内外先进单位学习、职能部门走基层和强化教育培训等活动,拓宽思路、落实措施、丰富项目,结合2014年瑞安邮政六大重点工作,将创新思路予以实践运用。(陈琦)

### 市邮票局开展“315”主题宣传

本报讯3月15日,市邮票局借《保护消费者权益》特种邮票发行之机,在营业大厅外设立摊位,开展“315”主题宣传活动,向集邮爱好者们宣传合法经营、诚信经营的重要意义,讲解识别伪造变造的集邮票品的相关知识,现场听取他们关于集邮市场监管工作的建议。(严慧静)

### 飞云邮储成功拦截一起电信诈骗

本报讯日前,瑞安飞云邮储网点通过在营业窗口张贴“转账汇款四必问”等宣传提示,大堂经理及窗口营业员通过耐心引导,筑起一道安全的防火墙。3月16日,该网点成功拦截一起电信诈骗案件,涉案金额近万元。

据悉,该名客户因接到一个买车退税的电话到网点办理转账业务,网点工作人员在与客户沟通时发现此事,通过耐心询问解说及时制止了案件的发生。(鲜于运华)

### 平阳局就群众路线活动提出四要求

本报讯3月17日,平阳局组织召开党的群众路线教育实践活动领导小组学习扩大会议,深入学习了中央有关文件精神,省、市公司领导关于群众路线的重要讲话精神。

会议提出活动要求:一要牢牢把握增强群众观念,密切联系群众来开展活动。二要牢牢把握查摆“四风”问题,转变工作作风来开展活动。三要真正解决工作中存在的问题,彻底落实整改,进一步提升工作质量。四是局领导要带头学、带头查、带头改,身先士卒来开展活动。(彭海英)

### 乐清局为员工和大客户健康体检

本报讯从3月20日开始,乐清局组织全体员工、金融和两包大客户共计780人开展为期四天的健康体检。

此次健康体检,首次邀请了20余名来自浙江省总工会工人疗养院的医务人员,带设备到局内体检。同时首次邀请金融和两包大客户近150余人参加,并在易造成拥挤的验血和B超项目开辟VIP绿色通道,方便大客户健康体检。员工在体检过程中礼让大客户和退休员工,展现出良好的道德风尚。(徐洁摄影报道)



### 永嘉局“慈善一日捐”

本报讯近日,永嘉局积极响应永嘉县委、县政府的号召,组织全县邮政员工开展2014年“慈善一日捐”活动。活动采取自愿原则,倡议每位员工捐出一片爱心,奉献一份力量。活动共筹得善款23350元,由局工会统一捐献给永嘉县慈善总会。(谷秋月)

### 动感生活

## 乐清局组织义务植树活动



本报讯3月14日,乐清局组织青年团员参加由乐清团市委统一组织的义务植树活动。在位于胜利塘的植树点,8名邮政青年实干加巧干,发挥韧者精神,克服泥泞、湿滑带来的困难,种下了40余棵马毛松。(徐洁摄影报道)