

向王顺友同志学习 不断提升普遍服务能力和服务品质

□中国邮政集团有限公司邮政业务部总经理 王志奇

邮政普遍服务是党和国家赋予中国邮政的神圣使命,无数的邮政先辈和邮政员工为此不懈努力,涌现出了一大批爱岗敬业、无私奉献的先进模范。王顺友是邮政普遍服务的杰出践行者,是值得我们大家共同学习的时代英雄。他始终践行“人民邮政为人民”的服务宗旨,在平凡的岗位上书写出精彩华章。我们要学习王顺友的先进事迹和其中蕴含的理想信念,大力弘扬王顺友的“马班邮路精神”,努力推动邮政普遍服务高质量发展。

学习王顺友“忠诚执著”的精神 忠于党和人民的事业

王顺友所在的四川省木里县当时有28个乡镇不通公路、不通电话,马班邮路是当地百姓与外界保持联系的唯一途径。32年来,王顺友跋山涉水,在雪域高原传递党和政府的声音,用实际行动展现了对党和人民的忠诚、对邮政事业的无限热爱。

普遍服务是法律赋予邮政企业的义务,是中国邮政的“根”和“魂”,是中国邮政的立业之本和发展之基。中国邮政要准确把握和深刻领会中央对邮政主责主业的定位,增强责任感、使命感和紧迫感。自觉把邮政普遍服务工作置于党和国家大局、经济社会发展全局之中来推动落实,让邮政普遍服务成为让党放心、让人民群众满意的公共服务。同时,要牢固树立“人民邮政为人民”的服务宗旨,心系人民、情系人民,始终把人民群众用邮的“急难愁盼”放在心上。坚定不移地贯彻新发展理念,以深化供给侧结构性改革为主线,坚持质量第一、效益优先,切实转变发展方式,推动质量变革、效率变革、动力变革,与时俱进提升普遍服务能力,不断提升服务品质,使发展成果更好地惠及全体人民。

学习王顺友“爱岗敬业”的精神 谱写邮政普遍服务发展新篇章

王顺友在一次溜索过江时,绳索突然断裂,他从两米多高的空中摔了下去。万幸的是他落在了沙滩上,但邮包却被甩进了江里。不识水性的小伙子抓起一根树枝就跳进了江中,拼命地打捞邮包。岸上的人说他傻,为了一个邮包,连命都不要了。可他说:“邮包比我的命重要,因为那里面装的都是政府和乡亲们的事!”是责任感和使命感,让王顺友坚定地履行着邮政普遍服务的义务。

近几年,虽然通过组织全国性的“普遍服务质量大提升”等一系列活动,邮政普遍服务的质量、水平和能力都得到了显著提升,但对照国家要求、对照人民群众的期待还有较大差距。邮政普遍服务的生产过程就是客户的消费过程,管业务必须管质量。

学习王顺友“爱岗敬业”的精神,就是要将“根”和“魂”理念真正地内化于心、外化于行,树立“抓好普服是本职,不抓普服是失职,抓不好普服是不称职”的观念,将提升普遍服务的质量作为我们日常工作的重点,以实际行动抓实抓细邮政普遍服务。普遍服务涉及到全程全网联合作业,要提升普遍服务质量,就需要营业、分拣、运输、投递等环节管理部门,以及信件、印刷品、包裹、汇兑等专业管理部门严格按照本环节(专业)服务质量管理办法和标准进行生产操作。同时,也要做好开展日常管理和定期检查,保障各环节(专业)的服务质量和水平,特别是要综合运用现场检查和非现场检查相结合的方式,确保落实检查内容、检查频次、覆盖范围和督导要求,促进邮政普遍服务通信质量稳定可控。

学习王顺友“乐观向上”的精神 推进邮政普遍服务改革创新

王顺友走的这条马班邮路,要翻过海拔近5000米的察尔瓦山,再下到海拔1000米的雅鲁江河谷,山上白雪皑皑,河谷炎热难当。在这条邮路上,有时几天都看不到一个人影,夜晚,他只能宿营在山洞、牛棚或林中。面对孤独,王顺友始终保持乐观豁达的心态,自编山歌、边唱边走。他对工作始终保持乐观的态度,对生活始终充满美好的希望,从容地应对各种困难与挑战。

普遍服务是中国邮政的主责主业,涉及全程全网联合作业,但长期以来缺少加强普遍服务的顶层设计、统筹兼顾、协调各方的基础性制度,且科技赋能效果不明显。学习王顺友“乐观向上”的精神,就是要把乐观态度和普服改革创新结合起来,创新发展邮政普遍服务业务。邮政普遍服务不仅仅要关注基础设施、兜底服务,还要在此基础上整合资源,主动作为、改革创新,提升邮政普遍服务便利化、均等化、数字化和智能化水平。

当下,要积极推动实施新制定的《中国邮政集团有限公司邮政普遍服务管理办法(试行)》,切实做到普服补贴资金保障到位、普服基础设施配置到位、普服评价激励到位、普服义务履行到位,着力构建依法合规、齐抓共管的普服管理机制。同时,借助信息化工具加强普服的管理创新,推进建设覆盖全网、反应迅速、指挥顺畅、监督有力的数字化、智能化的远程大集中全国邮政企业普遍服务管控中心。通过“实时、在线、多要素”方式加强非现场检查,强化“事前预警、事中控制、事后督导”的全过程监督管理,提高对基层的科技支撑服务力度和全网的管控效能,促进全国邮政普遍服务不断补短板、强弱项、提质量、开新局,不断创新发展。

学习王顺友“无私奉献”的精神 满足人民日益增长的用邮需求

王顺友朴实如石、甘于奉献,以拳拳赤子之心在党和人民之间系起一条血脉相连的纽带,成为了父老乡亲离不开的人。他为服务社会公众,舍“小”家、为“大”家,想群众之所想、急群众之所急、解群众之所困。

学习王顺友“无私奉献”的精神,就是要认真领会和准确把握新发展阶段对邮政普遍服务的新要求,肩负行业“国家队”的责任,多算政治账、少算经济账,把普遍服务摆在优先发展的位置。充分利用邮政普遍服务遍布城乡、通达全国的基础设施优势,进一步推动普遍服务“升级换代”,不断赋予普遍服务新内涵,更好地满足人民日益增长的美好生活用邮需求。

此外,各级领导干部也要关心呵护像王顺友这样的基层一线普服职工。要加大对优秀普服职工的挖掘、关注与宣传力度,号召邮政系统干部职工向榜样学习。对于家庭特别困难的职工,也要及时给予帮助。注重对普服条线职工职业发展的指导和帮助,注重选拔、培养普服工作条线的管理干部,确保从事邮政普遍服务的职工“有尊严、有情怀、有梦想”。

当前,集团公司在全系统号召学习王顺友“马班邮路精神”,全国邮政广大干部职工应当联系自身实际,认真学习王顺友、其美多吉、尼玛拉木等邮政先进人物的事迹,以坚定的信念推动邮政普遍服务高质量发展。

弘扬 马班邮路精神 努力践行 初心使命

王顺友同志是中国邮政马班邮路的忠诚信使,32年,他一个人,一匹马,跋涉26万公里,铸就了“忠诚执著、爱岗敬业、无私奉献、乐观向上”的“马班邮路精神”,充分展现了“人民邮政为人民”的初心使命。结合党史学习教育,邮政全系统掀起了学习、弘扬王顺友“马班邮路精神”的热潮,聚焦“责任担当”“作风建设”“奉献精神”“学史增信”“学史崇德”“学史力行”,将学习宣传活动与企业改革发展的重点工作结合起来,与岗位职责尽责结合起来,推动学习宣传成果转化成为奋进新时代、开创新成就的工作动力和工作成效。现选登集团公司部分部门、单位负责同志的学习心得体会,以供交流互鉴。

□福建省邮政分公司党委书记、总经理 裴英杰

一个人,一匹马,一条路,一颗心。全国优秀共产党员、“100位新中国成立以来感动中国人物”之一,马班邮路忠诚信使王顺友同志,无怨无悔地默默守护马班邮路32载,创造了“从未延误过一个班期、从未丢失过一件邮件、准确投递率达100%”的骄人业绩,成为邮政人践行“人民邮政为人民”初心使命的优秀代表。

“乡邮员是我的本职工作,再大的苦也要忍,不能给党丢脸。”“哪个不害怕(死)哟,但是人总有一死,如果是为工作而死,值得!”王顺友同志用朴实无华的言语生动诠释了共产党人的优秀品质,用言行一致、知行合一完美彰显了共产党人的担当精神。

寄递业务是中国邮政的主责主业,是行业“国家队”的象征,是新时代树立“人民邮政为人民”的企业形象的重要领域。发展好寄递业务,不断满足人民群众日益增长的美好生活用邮需求,是新时代邮政人的使命和担当。我们要传承好、弘扬好王顺友同志“忠诚执著、爱岗敬业、无私奉献、乐观向上”的“马班邮路精神”,紧扣“时限更快、成本更低、价格更优、丢损更少、稳定可控”工作要求,全面落实2021年全国邮政寄递业务工作会议精神,“抓实、抓细、抓具体、抓见效”,全力推进福建省邮政寄递业务高质量发展。

要将传承、弘扬王顺友“马班邮路精神”体现到加快建立寄递业务高标准市场体系的责任担当上来。高标准市场体系是寄递业务实现高质量发展的重要前提。近两年,福建邮政寄递业务发展不尽如人意,其主要原因是营销体系不健全、营销能力不够强。因此,我们要抓紧营销体系建设,推行“责任营销+定向营销”“综合营销+专业营销”模式,“选优配强”营业部经理、客户经理这两支队伍,尽快建成“综合营销为主导、专业营销为主体、点部营销为基础、协同营销为补充”的营销营销体系。要激活激励考核机制,在石狮市等地试点取得成效的基础上,深入推广“众创众享”、准加盟制等经营机制,最大限度调动一线职工参与发展、主动发展的积极性。要抓实优势线路强营销,以“优势线路+合理价格”拓市场,推进走访、获客,提升优势线路规模效益。

要将传承、弘扬王顺友“马班邮路精神”体现到持续推动寄递业务降本增效的责任担当上来。降低业务成本、提高效率效益,是寄递业务实现高质量发展的重要手段。我们要紧紧围绕寄递业务五大环节、25项关键管控要素,聚焦人工、运输、外包三大成本项目,推动全省37项重点任务、42个管控的指标全面达成。要推进寄递营业部网点损益核算,加大营业部毛利额、利润绩效考核力度;关注客户损益情况,开展亏损客户分析,“对症下药”,提升客户经营水平;建立邮路损益优化常态机制,按月重点分析亏损邮路损益情况,研究对策,逐步改善。

要将传承、弘扬王顺友“马班邮路精神”体现到不断深化寄递业务改革的责任担当上来。寄递网“五大改革”是寄递业务改革工作的重中之重,是寄递业务实现高质量发展的重要保证。要统筹推进“两集中”改革,加快网运管控触角向地市、县域生产单位延伸,推动全省37项重点任务、42个管控的指标全面达成。要推进寄递营业部网点损益核算,加大营业部毛利额、利润绩效考核力度;关注客户损益情况,开展亏损客户分析,“对症下药”,提升客户经营水平;建立邮路损益优化常态机制,按月重点分析亏损邮路损益情况,研究对策,逐步改善。

推动寄递业务高质量发展、加快打造行业“国家队”是新时

□广东省邮政分公司党委书记、总经理 陈洪涛

人无精神不立,国无精神不强,企无精神不兴。中国邮政的精神,是“人民邮政为人民”的初心,是“传邮万里,国脉所系”的责任,是“情系万家,信达天下”的追求。在中国邮政的奋斗历程中,一代又一代邮政人牢记使命、不懈奋斗,一批又一批先进模范无私奉献、舍小顾大,形成了“战邮精神”“马班邮路精神”“雪线邮路精神”等一系列精神,共同构筑了邮政“担当、尽责、奉献”的精神内核。正如马班邮路上的忠诚信使王顺友,他没有豪言壮语、没有丰功伟业,但他用几十年如一日的坚守与担当书写了一段世界邮政史上的传奇。王顺友用一生诠释的“马班邮路精神”,是邮政人“忠诚执著、爱岗敬业、无私奉献、乐观向上”精神的集中体现,是共产党员“对党忠诚、不负人民、矢志奋斗”品质的有力彰显。

弘扬“马班邮路精神” 做不辱使命的担当者

“深山信使”王顺友,他的岗位虽然平凡,但他对工作一丝不苟,极端负责,用“一个人的长征”传邮万里,以“干一行、爱一行、专一行”的执著坚守,诠释了什么是一名共产党员应有的责任担当,诠释了怎样在平凡岗位上真正做到不辱使命、履职尽责。

寄递业务是中国邮政的,是维护国家通信安全稳定的战略基石。坚定不移、持之以恒发展好寄递业务,是邮政企业的政治责任、经济责任和社会责任。对邮政企业来说,把寄递业务做大、做强,做成行业“国家队”,就是我们必须时刻牢记和践行的使命,是我们应尽的责任和应有的担当。

中国邮政集团有限公司董事长刘爱力在广东调研时强调,广东邮政要“勇争第一,走在前列”“找准角色定位,担当起广东应有的责任;锐意改革创新,发挥好广东应有的作用”。对照邮政企业的责任,对照集团公司对广东邮政的期望,对照全国邮政的发展情况,目前,广东邮政与“发挥好作用、走在全国前列”的要求还有较大的差距,虽然寄递业务规模位列全国邮政第一、地位举足轻重,但可持续发展的基础不牢,发展速度、发展效益、地方影响力等方面亟待提升。

推动广东邮政寄递业务加快发展,是广东邮政在全国邮政发展大局中应该承担的任务,是义不容辞的责任;是集团公司党组对广东邮政党员干部的殷切重托,是责无旁贷的使命。广东邮政全体干部职工将学习、弘扬王顺友同志“忠诚执著、爱岗敬业”的精神,激发干事创业的热情和斗志,以只争朝夕的紧迫感和重任在肩的使命感加快推动广东邮政寄递业务上规模、提效益、不辱使命、不负重托,谋好一隅为全局。

弘扬“马班邮路精神” 做攻坚克难的奋斗者

“山高又重来路又险,翻了一坡又一坡……”为人民不算苦,再苦再累都幸福。”这是王顺友最爱唱的一首自编山歌,虽然他的歌唱得轻松、唱得乐观,但我们都知道,他走的邮路充满苦和累、难和险。他书写了吃苦耐劳、不畏艰险的使使人生,充分彰显了攻坚克难的勇气和乐观主义精神。

当前,广东邮政寄递业务正处于改革转型的关键期,面临的困难多、挑战大。市场竞争愈加激烈,国内业务价格战进入白热化阶段,国际业务面临诸多不确定因素,成本下降成效不如人意。但是,王顺友的事迹激励了我们,再高的山,坚持攀登总能翻越;再长的路,坚持前进总能见到终点。

广东省分公司将坚持“三个视角”找差距,“三大规律”促改革,紧抓行业变局窗口期,坚定不移执行集团公司整体战略,认真落实集团“三差三力”竞争策略,树立攻坚克难的决心,保持稳如磐石的定力,“抓规模”全力抢占市场,“抓效益”全面降本增效,“抓创新”抢占发展先机,以“超常之力、非常之法”推进寄递业务发展,通过不懈奋斗,把寄递做成有规模、有效益、有竞争力的业务。

为此,一要优化机制赋能。寄递行业是典型的规模经济型行业,必须加快做大业务规模,才能降低运行成本、提升整体效益,赢得竞争主动权。下阶段要激发活力,全员行动,调动一切可以调动的积极因素发展业务,做大做强。二要降本增效赋能。与行业对标、与全国邮政对标,广东寄递业务成本管理差距较大,存在网络运营精细化程度不够、自动化程度不高、劳动生产率较低等问题。下阶段要多措并举推动成本管控,为业务发展减负、增效,优化成本管理和网络管理。三要科技创新赋能。近年来,快递行业高速发展进步,拉开同业差距的关键因素就是信息技术运用和创新。下阶段要加强寄递业务信息技术领域“无人化”、“智能+”的研究和探索,加快创新,从劳动密集型向科技密集型企业转型,抢抓发展先机。

弘扬“马班邮路精神” 做务实笃行的跋涉者

王顺友在“马班邮路”上跋涉了32年,走出了21个二万五千里长征。这条“马班邮路”是他一步一个脚印走出来的;100%投递准确率是他一封封信、一个个包裹送出来的;和人民群众之间血脉相通的桥梁是他用几十年脚踏实地的苦干架起来的;从打造行业“国家队”,构建“六维共生”新邮政的发展蓝图,到推进每一项具体工作,我们都必须像王顺友一样,脚踏实地、真抓实干,才能取得实效。

在过去的一年里,广东省分公司党委成员赴21个地市分公司、广州邮区中心、中山邮区中心等单位调研,到处理中心、揽投部跟班实践,宣讲落实集团公司党组决策部署,全面分析研判广东寄递业务发展情况。还多次召开全省会议对寄递业务发展进行研讨、布置,明确寄递业务发展方向和措施。结合党史学习教育、“三亮三比三评”实践活动,开展“比学赶超”,营造“奋勇争先、力争上游”的氛围。全省上下对寄递业务的发展形成了共识,在集团公司布置的寄递改革、业务结构调整、强化客户经营、强化集中管控等重点工作上也都取得了一定的成效。

近期,我们还启动了寄递业务“一月一事,消灭最差”专项活动,要求各地市分公司党委认真深入一线,调研分析当前存在的最关键、最需要解决的“最差的问题”,按轻重缓急每月聚焦一个、下功夫解决,并制定下月目标计划,逐月滚动开展,压茬推进,省分公司领导带头审核、督办、跟进工作成效。通过“一月一事,消灭最差”活动,向全省邮政传导省分公司党委毫不动摇推进寄递业务改革发展的决心,“逢山开路、遇水搭桥、狭路相逢勇者胜”的必胜信心和“抓细抓实一抓到底”的恒心,形成“一层抓一层、层层抓落实”的实干作风。相信只要发扬王顺友“苦干实干、向着目标笃定奋进”的精神,通过一个点一个点的持续改善,一个问题一个问题的不断解决,广东邮政寄递业务一定能赢得新长征的全面胜利,脚下的路一定会越走越宽广。

在庆祝中国共产党百年华诞的历史时刻,广东邮政全体党员干部、职工将牢记责任使命,把王顺友“马班邮路精神”凝聚为干事创业的内生动力,转化为攻坚克难的自觉意识,以孜孜以求、志在必成的使命感振奋精神、艰苦奋斗,我们将努力以“三差三力”抓市场,以机制创新激活力,加快补齐寄递业务发展短板,为打造行业“国家队”、推进中国邮政高质量发展作出更大贡献。

把「马班邮路精神」融入干事创业中 加快推动广东寄递业务上规模提效益

履职尽责 实干担当 全力推进福建寄递业务高质量发展