

# 北京邮政：守望相助筑牢民生保供线

□本报记者 李月明  
北京记者 吴玉兰

抗疫关头，更应守望相助共渡难关。当前，北京市正处于疫情防控的关键时期，北京市邮政分公司坚决贯彻落实党中央、国务院的决策部署，坚持“首善”标准，扎实落实北京市委、市政府提出的各项疫情防控举措，在抗疫关头发挥好市、区两级寄递网络优势，按照“一断三不断”原则，从保供物资组织、网络运输保障、末端投递等方面制定具体保供保通保畅工作方案，全力做好运输、投递应急保障工作，坚决阻断病毒传播渠道，确保交通网络不断、应急运输“绿色通道”不断、必要的群众生产生活物资运输通道不断，保障首都人民群众正常生活。

### 主动请缨担重任

北京邮政主动联系市商委、市交通委，主动承担政府部门、企事业单位的防疫物资、民生物资、生产物资等重要物资急难险重运输保障任务，重点保障党报党刊、机要通信、捐赠物资、民生必需品等寄递服务畅通，并做好国药、卫生和朝阳批发市场等保障民生、医疗物资及生活必需品项目的市内配送工作。目前，北京邮政已与市商委建立了保畅通、保供工作的联络机制，抽调47辆邮车，按照政府部门需求，随时提供相关运输资源的保障。

### (上接第1版)

刘爱力强调，要面向未来、砥砺前行，构建代理金融高质量发展的新优势。一分部署，九分落实，落实是做好一切工作的关键环节和根本要求，也是衡量领导干部党性和政绩观的重要标志。企业任务管理的核心是“落实落实再落实”，根本要求就是落实。代理金融作为邮政公司的“吃饭业务”，是物流金融、电商金融、商业金融融合发展的支撑点和黏合剂，发展成效不仅事关自身“一隅”，更关乎中国邮政改革发展“全局”。代理金融要完整、准确、全面贯彻新发展理念，围绕集团公司三大核心竞争优势、八大战略任务，重点做好八方面工作，努力开启高质量发展新篇章。

一是以“管理提升年”为契机，全面推动代理金融规范化管理水平提升。近年来，代理金融立足转型发展，提出了从“做储蓄”向“做生态”的转型路径，明确了客户、产品、渠道、风控、队伍、科技“六位一体”的转型举措，这些都需要流程化、规范化管理作支撑。今年代理金融提出“客户精耕工程”，在当前“以客户为中心”“以AUM为纲”的转型趋势下，就是要总、省、市、县思路清晰、分工明确、动作到位、考核到人。集团总部要搭建基于分层分级管理客户的流程体系，通过大数据对客户的行为、交易习惯、资金流向精准画像，将各类模型数据通过CRM下发到网点，并做好营销指导和最佳实践的复制推广；各省(区、市)分公司要结合区域特色经济和客群特点，从产品、话术、权益、服务、考核等维度细化营销方案，抓好落地落实；市、县分公司要将营销任务具体落实到网点和个人，日管控、周通报、月复盘、季考核，做好网点分户管户的针对性指导；网点要按图索骥、管户到人，以流程化、规范化的营销动作做好客户的营销

4月25日，朝阳区部分区域提升管控措施。朝阳区邮政分公司第一时间与区交通委联系，将农光里、双井、垡头三个支局符合条件的359名投递员纳入区政府白名单，由政府配发出入证，在确保安全前提下在疫情防控区域内从事投递工作。该分公司为各下属单位配发一定数量的生活用品，包括300套行军床、被褥、洗漱用品，价值10万元的慰问品和食品，满足临时封闭或隔离时员工的生活需要。各营业部、投递部也进行了简易改造，对生产区和临时生活场地进行物理隔离，同时确定了多处临时场地作为邮件暂存场所。该分公司还成立了一支由70名员工、16辆燃油机动车、若干辆电动三轮车组成的应急小分队，作为区交通委战备储备随时调用。

在封控区和管控区内，朝阳区分公司员工克服困难，确保投递工作有序进行。受疫情封控影响，双井支局营业网点全部关停，但投递部、营业部仍保持正常运营，53名工作人员临时搬至九龙山大院工作。九龙山大院暂由支局3个部门即永安里营业部、双井投递部、百子湾投递部共同使用，造成场地使用面积和设备严重不足。为此，两个投递部共同使用一套电脑设备，分拣报牌则由被封控人员以微信拍照方式进行使用。

4月24日，延庆区出现确诊

病例，区内个别社区实行了封闭管理，市民在区内重点大型商超订购蔬菜等生活必需品的数量猛增，超市运力无法满足百姓的配送需求。延庆区邮政分公司接到区商务局电话后，在24小时内快速响应，紧急调派邮政运输车辆和寄递人员投入这项保畅通、保民生的紧急配送任务中。仅24日一天，延庆区分公司便安排车辆拉运物资8趟次，有效解决了200余户居民的物资供应问题。

4月27日，北京市第五十中学再次采用网课形式教学，而部分学生的教材和学习资料遗留在学校。北京邮政同城业务分公司迅速组织10名员工到校，以最快的速度完成了教材寄递任务。4月28日，同城业务分公司接到某科技公司的紧急求助，因大量员工无法到岗，需将滞留在工位上的600多台笔记本电脑寄递到员工家中。邮政人立即响应，迅速制定应对方案。从确定人员名单、准备封装材料、防疫物资配备到协调车辆安排收寄，仅用了5小时。

### 志愿服务下沉社区

朝阳区分公司垡头支局在全体员工“弹窗”、无法正常营业的情况下，成立了志愿服务分队参与街道防疫外围保障工作，为封控小区内老人到垡头社区医院和垂杨柳医院购买日常必备药品；他们还支撑垡头街道内3个核酸检测点的服务，组织40名员工协

助核酸检测人员及社区工作人员为居民检测核酸，同时为19个志愿服务点位提供送水服务。

由于通州区数个小区临时管控，部分投递员滞留在小区内。对此，通州区邮政分公司第一时间与员工取得联系，了解员工的具体情况，安抚大家的情绪，并由相关支局营业部与他们对接，及时提供生活用品和防疫必需品。同时，邮政员工化身“大白”，承担起管控区内的邮件投递工作，只要有居民提出需求，邮政“大白”就会随时随地为居民提供周到的服务。

“五一”假期，全国五一劳动奖章获得者、西城区地安门邮政支局长门桂菊在得知白米社区数据录入人手紧缺的情况下，不仅自己支援核酸检测一线，还指派一名有相关工作经验的邮政员工前往社区支援，并为核酸检测现场提供了若干箱饮料。5月3日，西城区邮政分公司员工毛素萍得知社区需要防疫志愿者，带着女儿一起报名参与了社区志愿服务活动。

### 保障寄递服务畅通

4月28日中午，受顺义区南法信镇航空大厦及周边地区出现涉疫病例的影响，北京邮政航空中

发送的流调短信通知。面对突发情况，北京邮政立即启动了应急预案，要求相关单位安排所有已收到流调短信通知人员向社区报备，按要求完成核酸检测，配合做好隔离防范工作。同时，紧急组建机关生产突击队至航邮中心进行处理作业，弥补生产人员的缺口。相关单位强化落实场地、车辆、设备的消毒工作，组织安排现有人员全力保障邮运生产及运输畅通，最大限度降低对生产运行的影响。

“五一”前夕，丰台区芳星园三区出现确诊病例，位于小区服务范围内的方庄投递部的22名投递员全部居家隔离。为做好相关投递工作，丰台区邮政分公司第一时间启动疫情防控应急预案，成立了以支局和机关部室的党员骨干为主的突击队，采取包联投递道段的方式进行支援，确保党政机关及人民群众的用邮需求。

北京邮政还发挥邮乐平台供应链资源和直接对接农产品基地的源头优势，重点组织好米、面、油等生活必需品的供应。同时，协调社会资源，利用合作的电商平台和供应商，通过线下供应链、商超等渠道，积极组织货源，丰富保供产品，满足百姓日常生活所需。



## 动态

### 武汉邮政

### 启动“爱心邮路”志愿服务活动

本报讯 5月5日，湖北省武汉市邮政分公司启动“爱心邮路”志愿服务活动。全市1600余条邮路上的邮递员将争当文明创建的宣传者、践行者、志愿者，为群众做好事、办实事、解难事，全力支持武汉争创全国文明城市。

在启动仪式上，熊桂林、李斯凡等4位投递员先进代表接受授旗。第25届“中国青年五四奖章”获得者徐龙宣读了《争创全国文明城市倡议书》，号召全市邮政员工迅速行动起来，为争创全国文明城市汇聚向善向上的正能量。

“爱心邮路”是武汉市分公司着力打造的志愿服务品牌。长期以来，该分公司充分发挥邮路连接千家万户的优势，广泛开展“爱心邮路”创建工作，涌现出了“邮差儿子”熊桂林、“逆行英雄”徐龙、“老兵贴心人”李斯凡、坚守140公里山水邮路的“木兰花”黄芳兰等一批“爱心邮路”先进典型。 □肖芳 程雅婷 雷红英

### 惠州市分行

### 纾困餐饮行业

本报讯 4月27日，邮储银行广东省惠州市分行应邀参加了惠州市2022年政银企交流对接会餐饮行业专场。

惠州市分行现场推介了针对餐饮企业的专项信贷服务方案和服务项目，如“极速贷”“快捷贷”、创业担保贷款等业务，并与市餐饮行业协会签订战略合作协议。未来，该分行将根据餐饮行业协会会员实际需求，在符合行业政策、信贷政策的前提下，为惠州相关餐饮企业提供授信5000万元的资金支持。

为进一步加大金融对实体经济的支持力度，惠州市金融工作局计划于2022年开展以“汇聚金融赋能实体”为主题的金融服务实体经济年系列活动。此次对接会是该系列活动的第一场专场，目的在于推动各银行机构加强与餐饮行业协会和有关企业的沟通对接，帮助企业拓宽融资渠道、获取发展资金、降低融资成本。 □廖思洁

和维护，以网格化管理将数据变现。

二是以“对标对表”为方法论，深化代理金融高标准市场化体系。建设高标准市场化体系，就是要坚持“三个视角”找差距、“三大规律”促改革，就是要“对标对表”，努力取得与当地经济社会发展水平相一致的业绩。对标对表决不能局限于数字的简单对比，要系统分析代理金融在储蓄存款、保险、理财、基金等业务发展过程中，与竞争对手相比，优势是什么、劣势是什么，应采取什么样的竞争策略才能在激烈的市场竞争中争取主动。对标对表不是目的，而是实实在在的管理手段。各省(区、市)分公司在与同业和兄弟省份的对标对表中，要将收入、客户、业务、风控“掰开了、揉碎了”比较分析，从中寻找“赶”和“超”的路径。代理金融要以“虽比高飞雁，犹未及青云”的觉悟，持续深化“对标对表”方法论的应用。总部要继续用好“比学赶超帮”的工作机制，指导落后省份固优势、补短板、强弱项，尽快迎头赶上。各省(区、市)分公司要结合自身实际，细化量化达标进度和时限，做到“四个到人”。

三是以主动协同为轴，充分发挥协同的规模经济和范围经济效应。在高流、物流、资金流、信息流中，资金流是无处不在的，代理金融在邮政四大板块中最具有协同的基因和特质。从客户端看，只有以协同为轴、以金融为载体，才能真正构建出以客户需求为导向的经营范式，为客户创造价值。从经营逻辑看，金融是场景打造不可或缺的关键要素。从邮政自身看，要发挥平台经济、共享经济优势，四大板块的协同也越来越难以割裂，而金融是其他三个板块的支撑点和黏合剂。从集团金融板块看，代理金融是银行、保险、证券的延伸，各金融板块的发展离不开

代理金融。只有做到资源共享、商机共创、优势共建、协作共赢，才能发挥出“1+1>2”的协同倍增效应。“大商无算”，邮政各板块要树立主动协同意识，不要算小账，而要算大账、算综合收益账、算未来账。在金融板块协同方面，邮储银行要立足“自营+代理”的经营模式，在社保卡、惠农理财、对公开户、信用卡等具有战略性意义的市场拓展方面，加大对代理金融产品、运营、营销和科技赋能等方面的支撑力度；中邮保险要强化对代理网点的赋能，代理网点要以数智化转型推进中邮保险高价值业务发展；中邮证券要增强专业化、科技化支撑能力，代理网点要加快推进中邮证券账户及资管业务发展。在协同普惠方面，代理金融要主动融入“网点+站点”这一中国邮政特有的农村生态模式，依托邮乐购站点、投投自提点、叠加代理金融服务，延伸金融服务触角。在协同寄递方面，依托“寄递敲门、代理金融跟进”的链式营销模式，协同加大社保卡营销力度，持续推进“金融发卡+寄递送达”的闭环营销模式。在协同电商方面，依托邮政电商节、电商直播带货等线上场景，协同加大代理金融快捷支付、结算账户引荐等业务发展力度。

四是以乡村振兴为依托，构建代理金融农村竞争新优势。“民族要复兴，乡村必振兴”。随着农业农村现代化步伐的加快，将会释放巨量的消费和投资需求，农村市场空间广阔、潜力巨大、大有可为。服务乡村振兴是中国邮政落实国家战略的责任所在，是发挥邮政资源禀赋的优势所在，也是推动邮政自身生存发展的需要所在。邮政产业金融、生态金融的优势究竟在哪里？就是用好邮政的资源禀赋，服务好乡村振兴。服务好乡村振兴，就是对邮政沉默资产、沉

默机构、闲置人员的再利用再挖掘、优势的再建立再发挥。必须牢牢把握服务乡村振兴的战略机遇，不再犹豫、不再彷徨、不再坐而论道，围绕农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体起而行之，强科技、建生态、搭场景，加大投入、下大力气、真抓实干，精耕细作新型农业经营主体和县域商业主体，积极打造代理金融农村新生态，城乡融合互补推动代理金融转型发展，加快构建邮政金融在农村的竞争新优势。

五是数智化转型为新引擎，助推代理金融实现高质量发展。对于中国邮政，数字化是历史性发展机遇；对于代理金融，数字化更是转型发展不容错过的窗口期。要充分运用数字技术，依托邮储银行CRM系统、数据集市积累的客户标签和丰富的数据应用场景，多维度、细颗粒对客户精细画像、精确配置、精准营销。要“数”“智”结合，通过构建数据之间的映射关系、回归分析，结合不同的应用场景，化“数”为“智”，让数据插上智慧的翅膀。总部目前开展的代理保险数智化营销和“二十四”节气场景营销，是代理金融数智化转型迈出的实质性一步，各省(区、市)分公司不仅要按总部要求全力推进数智化转型，更要深刻领悟数智化转型的内涵和实质，结合本区域实际，大胆尝试、勇于创新。要注重改善客户体验，借助科技赋能的倍增叠加效能，以“存款+保险+理财+基金+资管+国债+三方存管”的全产品链体系，满足客户多元化综合金融服务需求，通过为客户创造价值提升客户体验。要实现高质量发展，通过数智化转型，运用多元化场景和专业化金融解决方案，对长尾客户分层分级激活、分类分群提升AUM，将长尾客户请回家。

六是以“行家里手”为标尺，打造高素质的代理金融专业人才队伍。面对行业日新月异的

转型发展趋势和竞争要素的质变，如果我们不能成为行家里手，何谈转型变革？要如饥似渴学习，一刻不停提高。代理金融专业性强、涉及面广，各级领导干部要甘当“小学生”，向书本学、向同学学、向专业岗位和身边同事学，善于运用“否定之否定”的方法论，不懂就问、不耻下问，不断提升专业能力和综合知识。要不断拓宽视野，提升放眼全局谋一域的能力。代理金融转型发展是系统工程，要跳出认知局限和思维定式，站在行业的高度察势观情，“不畏浮云遮望眼”，从储蓄存款、保险、基金、理财在AUM资金池“天光云影共徘徊”的生态里寻找破题路径。要争当行家里手，提升专业能力。要对工作建立系统性概念架构，寻找其中的差距并予以弥补，通过不断的学习触发认知、形成概念、构建体系。

七是以“强总部”为支撑，加快推进代理金融从职能管理向生产运营转变。要强化总部转型发展战略引领和科技赋能支撑，充分发挥总部政策资源、信息资源、智力资源、数据资源的优势，加大协同力度，深化业技融合，强化代理金融转型发展的系统性、战略性、前瞻性研究，提升客户精准画像、旅程科技赋能、数字风控模型研发的科技赋能。要强化总部对重点项目的直接营销及推动力度，发挥总部资源集中和协同便捷优势，强化综合金融服务方案的直接营销和对各省(区、市)推进的督导；充分发挥总部在财富管理转型中的引领作用，以“总部专家团队的定制化方案+产品的敏捷开发”满足财富及私行客户的个性化需求，推动财富管理从经营产品向经营“客户资产负债表”转变。要强化总部专业运营指导能力，总部、省(区、市)分公司要分析最佳实践产生的土壤、资源配置及营销模式，提升将最佳实践“盆景”变成

“风景”的运营指导能力；要精雕细琢“一省一策”“一地一策”，抓两头、带中间，形成小省大作为、大省强贡献的雁阵式发展格局。

八是以党建为引领，筑牢代理金融高质量发展的自信之基、力量之源。要深刻认识金融工作的政治性、人民性，必须牢固树立转型发展依靠人民、转型发展为了人民的意识，坚持“以客户为中心”的发展理念，以专业专注的服务为客户创造价值，保护消费者合法权益，筑牢风控合规底线，在全心全意为客户服务中实现高质量发展。要敢于斗争、担当作为，要有“志不求易、事不避难”的决心，站在代理金融反哺邮政普惠、支撑改革创新的全局高度，用心用情担责，迎难而上、攻坚克难，对财富管理转型、生态场景打造、金融科技赋能等关键领域要保持战略定力和耐心，滴水穿石、久久为功。要发扬真抓实干、锲而不舍的工作作风，务实效、出实招、求实效，扑下身子、沉到一线，深入基层调查研究，入山问樵、入水问渔，真发现问题、发现真问题，解决真问题、真解决问题；以“功成不必在我”的精神境界和“功成必定有我”的历史担当，保持历史耐心和战略定力，发扬钉钉子精神，一件事情接着一件事情办，一年接着一年干，把优良的工作作风切实转化为高质量发展的实际成效。

王俭在工作报告中明确了代理金融2022年的发展思路和主要经营目标，强调要踔厉奋发、笃行不怠，加快推进代理金融高质量发展，重点抓好10项工作任务：打破传统思维定式，以“AUM为纲”的新思维统领代理金融行稳致远；以客户为本，落实落细客户“精耕工程”；以储蓄存款为源，扎实开展储蓄存款“精耕工程”；以中收为重，加快推进中间业务“精耕工程”；以财富管理转型为要，全力以赴推进财富管理

“精品工程”；以渠道为网，深入推进渠道“精细工程”；以科技为翼，积极开展科技赋能“精专工程”；以风控为基，全力推进风控合规“精益工程”；以协同为轴，加快构建代理金融农村竞争新优势；以党建为统领，从习近平新时代中国特色社会主义思想中汲取代理金融转型发展的智慧和自信。

刘建军围绕商业银行财富管理转型作专题讲座。他指出，财富管理是根据个人客户的财务状况及财务目标，为客户提供个性化的财务规划和资产配置方案，并长期动态跟踪调整的过程；财富管理的核心能力是资产配置、投资和财务规划能力。商业银行要从四个方面加快推进财富管理转型：一是构建完善的业务体系，搭建前中后台连接运转顺畅的体系，筛选最适合财富客户的产品，打造丰富多元的产品平台；二是打造高素质的员工队伍，优化人员配置，培养专业精深、结构稳定的员工队伍；三是建立科学的前中后台员工及分支机构绩效考核机制，以有效的激励约束调动理财经理、财富顾问、产品经理和分支机构的积极性；四是培养“以客户为中心”“为客户创造价值”的文化价值观，在考核评价体系体现文化价值，同时加强宣传引导。

会议期间，集团公司对全国邮政代理金融(2021—2022)跨年度专项营销活动“十强”省分公司、“百优”地市分公司、“千佳综合”网点、“千佳单项”网点进行了通报表彰。江苏、浙江、安徽、河南、陕西等五省邮政分公司分别从坚持AUM为纲、固客户之本、加快财富管理转型、精细化渠道管理、服务乡村振兴、强化金融生态建设、夯实风控合规、提升专业能力、主动板块协同等维度，对代理金融高质量发展进行了经验交流。