

文章编号: 1007-5399 (2014) 03-0023-03

浅析建立特色邮路长效机制的有效途径

张文明

(射阳县邮政局, 江苏 射阳 224300)

摘要: 文章分析了新形势下开展特色邮路建设的重要意义, 指出了各地邮政在创建特色邮路过程中存在的问题, 从个性与共性、投入与付出、爱心与技能等方面探讨了铺设爱心邮路应注意的方式方法及关键举措。

关键词: 特色邮路; 长效机制; 影响力; 过程管理; 企业形象

中图分类号: F61

文献标识码: A

投递人员在邮政队伍中占据很大比例, 就射阳县邮政局而言, 共有从业人员 362 名, 其中投递员 97 名, 占从业人员的 26.79%。投递员点多面广, 遍及城乡各个网点, 服务千家万户, 对树立邮政形象具有举足轻重的作用, 与邮政金融、农资分销、报刊征订等业务发展有着密不可分的关系。针对邮政转型发展出现的新态势、新要求, 笔者认为, 铺设特色邮路势在必行。

1 创建特色邮路活动势在必行

近年来, 随着如皋爱心邮路品牌在全国声誉鹤起, 江苏省各地陆续开展特色邮路创建活动, 有亲情邮路、文明五大员邮路、普法邮路、文化邮路、幸福邮路、雷锋邮路等不一而足。这些邮路的开辟为邮政增添了一道亮丽的风景线。开展特色邮路创建活动内涵深刻, 意义重大, 使命崇高。

1.1 开辟特色邮路是时代发展的必然途径

时代在变迁, 邮政在进步。随着邮政改革的不断发展和深化, 过去邮路上投递员头戴大沿帽、身穿邮政制服, 骑行绿色自行车, 令人羡慕的身影已渐渐淡出人们的视线。随着市场的逐步开放, 传统的寄信、包裹等业务日趋萎缩, 人们对投递员的需求越来越少。要想提升邮政投递人员的形象, 必须与时俱进, 寻找投递邮路的新亮点。投递邮路四通八达, 服务千家万户, 开辟特色邮路、提高投递员和邮路群众的亲和力势在必行。

1.2 开辟特色邮路是邮政融合地方业务发展的内在需要

现在投递员在邮路上不仅担负着投递报刊、信件、包裹的职责, 还有宣传邮政各项业务的义务。投递员需要和客户联络感情, 发展报刊订阅业务, 宣传邮政金融、代理保险、农资分销等业务。这就迫切需要投递员和客户关系融洽, 不断提升投递人员自身形象。开辟特色邮路能使投递员和客户加深感情, 只有这样, 邮路营销才能越走越宽, 越走越畅, 报刊订阅全员营销才会逐渐消退。

1.3 开辟特色邮路是提升邮政形象的关键措施

邮政有着百年品牌的历史, 投递员穿行于城市大街小巷、农村田间地头, 和百姓保持着零距离接触。他们是邮政百年品牌的重要标志, 是邮政在城乡的流动窗口, 直接关系到邮政的整体形象。开展特色邮路的创建, 是提升邮政形象的一种手段, 是发展营销邮路的一块基石。从长远来看, 创建特色邮路活动是一个永恒的主题。提升邮政形象必须从邮路抓起, 而开创特色邮路又是提高邮政形象的一个抓手。

2 各地邮政在铺设特色邮路过程中存在的问题

2.1 重营销, 轻培育

有些地方往往把铺设特色邮路作为营销邮路来打造, 片面认为开展特色邮路创建活动就是为了营销邮路, 没有认识到铺设特色邮路的意义, 树立邮政品牌形象的重要性以及融入社会的创建内涵。事实上, 特色邮路和营销邮路相辅相成, 培育好特色邮路, 营销邮路就会自然而然地形成。特色邮路是无形效益, 是通往百姓心中的一条路。营销邮路首先要有特色邮路作铺垫, 做好群众基础工作, 才能赢取更多的邮政客户。

2.2 重短期, 轻长远

特色邮路要从长远着眼, 如果是短期行为, 不仅达不到效果, 还会有损邮政形象, 挫伤投递人员参与的积极性, 久而久之, 投递员对特色邮路的创建就会失去激情。特色邮路建设不会立竿见影, 但是只要认真坚持, 就能看出成效。要像如皋爱心邮路那样, 十年如一日, 投递人员在更换, 邮路在延伸, 但邮路上的服务角色没有变, 爱心没有变。只有持之以恒, 实行长效机制, 才能创造出无形的效益。

2.3 重氛围, 轻形象

特色邮路不能搞应景式。这种形式看似氛围很浓, 但邮路上的群众得不到实惠, 只是做表面文章。要想树立邮路形象, 必须以真诚、真心、真情融入百姓心中, 实实在在为邮

路上的百姓服务。干好投递工作,让群众满意,否则特色邮路即使建得再好,自己的本职工作没做好,创建特色邮路就无从谈起。一条邮路就是一面旗帜,投递员就是邮政的一扇流动窗口,如何把这扇窗口擦得亮丽,值得进一步深思和探索。

3 创建特色邮路应讲究方式方法

3.1 区别统一模式与量体裁衣的关系

从2013年8月江苏省邮政公司表彰13个市局创建的特色邮路可以看出,这13条邮路各有特色,彰显活力。特色邮路并不是统一的固定模式,格调也各不相同,都是因地制宜,灵活运用而生。只有开辟出和地方相适应的邮路才能彰显特色。

3.1.1 与当前形势相结合

这13条特色邮路都是因地制宜,对地方都有一定的针对性。如盐城文明五大员邮路,随着文明创建的不断深入,利用邮政投递遍布城乡、联系千家万户的优势,鼓励投递员在城乡中争做文明示范员、文明宣传员、文明服务员、文明信息员、文明劝导员等“五大员”。通过铺设文明城乡五大员邮路,促进城乡文明素质的提高,改善城乡环境,督促一些陋习和不良行为的整改,为盐城创建全国文明城市贡献力量,此举还被评为2012年度盐城市十大道德品牌。

3.1.2 与地方特点相结合

铺设特色邮路各具特色,投递人员各有所长,本文对合理发挥他们的作用,做了一些有益探索。如果所处水乡,就开辟水乡邮路;如果地方外出打工人员较多,则开辟关爱留守儿童邮路、关爱空巢老人邮路;如果邮路上残疾人较多,就开辟助残邮路;如果邮路上贫困户较多,则开辟致富邮路。这些邮路都联系实际,切入要点,受到邮路上群众的欢迎。

3.1.3 与地方需要相结合

铺设特色邮路要想地方所想,根据地方需要开辟一些特色邮路。如南通市邮政局开辟的普法邮路,这种公益性活动加商业化操作的合作模式,旨在帮助地方做好“六五”普法宣传。利用普法邮路架起法治与群众互动的桥梁,既符合“六五”普法的实际,又具有地方特色。徐州是文化古都,徐州市邮政局注重实际,开辟文化邮路,响应市政府号召,开展系列活动,传播了先进文化,服务了新农村建设。

3.2 搞好邮路个性与共性的关系

铺设特色邮路一方面可以融洽群众关系,提升邮政形象,另一方面可以促进各种业务的发展,两者相辅相成,缺一不可。邮政承担着普遍服务社会的重任,在转型发展、文明创建等方面,更应把铺设特色邮路作为邮政“责任、创新、人本、和谐”的核心价值观,打造邮政一张张亮丽的名片。就像如皋爱心邮路,在地方上成长为品牌后,也成为业务腾飞的助推器。爱心邮路的品牌成为发展邮政业务的源泉,2012年如皋市邮政局仅邮政储蓄一项余额就突破100亿元,列入全国邮政县级(市)第一名。试想,如果没有爱

心邮路这个特色品牌,如皋市邮政局的业务不可能发展得如此迅猛。所以要正确理解铺设特色邮路的目的和意义。邮路千万条,连着百姓心,特色邮路创建各有个性,但邮政的业务发展都是共性的,要将个性与共性有机结合起来。只有铺设好特色邮路,和老百姓打出感情牌,情动万家,才能和邮路营销融合发展。

3.3 正确理解投入与付出的关系

有人认为,开辟特色邮路需要一定资金作为铺垫,否则特色邮路较难开展。其实特色邮路关键在人,如果投递员在邮路上缺乏主观能动性,即使企业投入大量资金,也无法达到预期目的。即便一时有了效果,终究不得长久,也只是昙花一现。投入资金不仅得不到持之以恒的效果,反而助长了投递员的片面理解。投递员思想不积极,开辟特色邮路更无从谈起。开辟特色邮路建设,资金投入十分必要,如配发特色邮路牌、民情日记本、组织集体慰问活动等。特色邮路创建的关键是需要投递员用心投入,只有这样,开辟特色邮路之花才能常盛不败,开辟特色邮路才能达到预期目的。

4 培育特色邮路应重视过程管理

4.1 特色邮路需要爱心+技能培育

特色邮路并不是停留在口号和表面,重要的是虚功实做。面对物欲横流、人心浮躁的社会,做好邮路投递员的思想教育工作尤为重要。特色邮路关键是要人主动去做,自觉融入到特色邮路创建中去。首先要有爱心。在邮路上,投递人员有时只需举手之劳,如给邮路上的群众代买针线等;发现邮路上的群众有急事帮个忙;把农资配送的肥料送到农民家中;给残疾人送报刊送到床头等。如果投递员在邮路上一副事不关己、高高挂起的姿态,对人漠不关心,缺乏一副热心肠,开辟特色邮路只能是一句空话。所以要培养投递员的爱心,向如皋爱心邮路投递员学习。其次是富脑。开辟特色邮路需要一些技能,要想服务好邮路上的老百姓,就要拓宽自己的视野,丰富自己的知识,掌握一些老百姓所需要的技能,不断给自己的大脑充电。如目前农村儿童、妇女、老人较多,在种植上需要农业技术,投递员就需要掌握一些农业技术;帮助一些留守儿童掌握自理能力、健康心理知识等。再次是恒心。培育特色邮路需要持之以恒,不能心血来潮,想做就做。要想做到持之以恒,必须保持长期乐于奉献的心态,心系百姓,邮传万里,才能为百年邮政品牌增辉,给社会传递正能量。

4.2 动态管理不容忽视

投递人员点多面广,要想开辟特色邮路,必须抓好管理这个环节。一是建立档案。对每条特色邮路要登记造册,建立档案,做到特色邮路心中有数。二是掌握情况。对特色邮路要及时掌握投递人员思想状况、工作能力、实际效果等,实行动态管理,明确分工到人。利用电话、QQ群等方式,相互学习,取长补短。分工人员要及时了解信息,做到互动沟通,常抓不懈。三是学习教育。要经常组织投递员观看一些先进特色邮路宣传片,开设道德讲堂,让先进投递员上台

提高基层党组织书记工作能力刍议

面对错综复杂的经济形势，以及发展环境变化带来的困难和挑战，党总支书记作为邮政速递物流在市分公司层面的基层党组织负责人，如何提高企业凝聚力、战斗力和创造力，在企业转型发展中发挥作用，已成为邮政速递物流完善企业基层党组织建设的一道重要课题。笔者结合江西邮政速递物流实际，认为必须切实把握群众工作的四种方法，才能成为一名合格的党总支书记。

1 加强理论学习，做政治上的“明白人”

邮政速递物流市级分公司党总支书记的能力和水平，直接决定着党在基层的执政水平。要想适应新形势、新任务的要求，市分公司党总支书记必须切实加强政治理论学习，牢固树立终身学习的理念，始终把学习摆在突出位置，坚持理论学习和工作实践相结合，与时俱进，学以致用，不断提升对党的群众路线的理解力、执行力、操作力，切实提高科学判断形势、驾驭市场经济、破解难题和应对复杂局面的能力和水平。当前，尤其要加强政治理论和新兴知识学习，深刻领悟习近平总书记一系列重要讲话和党的十八届三中全会文件，以及集团公司领导讲话精神，以企业中心工作和基层实际工作的需求为基点，通过学习，培养进取精神，成为一名与时俱进、开拓创新的政治上的“明白人”。

2 提高工作能力，做事业上的“有心人”

坚持群众路线，做好群众工作，是党的工作的重要组成部分。市分公司党总支书记肩负着统揽全局工作、维护基层稳定的重任。因此，市分公司党总支书记必须在实际工作中努力提升自己带领员工构建基层和谐氛围的领导能力和组织水平，善于抓住关键问题，发扬党内民主，走群众路线，提高运用民主方法开展工作的本领，注意倾听不同意见，善于集中大家的智慧。当前，市分公司党总支书记要脚踏实地，多与员工打成一片，到基层察实情、出实招、办实事。始终坚持尊重客观规律、尊重事实，做决策、指导工作前，要深入基层，深入实际，坚持问政于民、问需于民、问计于民，切实增强决策的可行性、操作性，充分调动各方面的积极性、主动性和创造性。只有这样，才能把基层的各项工作开展得井然有序。

3 改进工作作风，做企业员工的“贴心人”

基层党组织担负着宣传群众、团结群众、组织群众，把党的路线、方针、政策落实到基层的重要职责。市分公司党总支书记代表着上级党组织在职工群众中的形象，应该时刻牢记党的宗旨，坚持实事求是，从实际出发，察实情、出实招、办实事，反对弄虚作假、作风漂浮、敷衍塞责、沽名钓誉、搞形式主义；要坚持艰苦创业，与员工同甘共苦，反对铺张浪费、奢靡享乐；坚持遇事同员工商量，坚持问政于民、问需于民、问计于民，发扬民主，反对个人主义、强迫命令；坚持正确使用手中的权力，反对以权谋私，永葆共产党员的蓬勃朝气、昂扬锐气、浩然正气；坚持把对上级负责和对员工负责统一起来，反对不顾大局和损害员工利益，把基层员工冷暖放在心上，从员工反映的热点、难点问题抓起，由简到繁，由浅入深，着力解决员工最关心、最直接、最现实的利益问题；要在探索与实践积累经验，在困难与挑战中捕捉机遇。只有做到这些，才能赢得员工的信任和支持，真正成为员工信赖和拥护的“贴心人”。

4 加强廉政建设，做员工放心的“清白人”

党的十八大报告深刻阐述了当前党风廉政建设和反腐败斗争的极端重要性和紧迫性，对新形势下抓好党风廉政建设和反腐败工作提出了明确要求。当前，员工的民主意识、法制观念普遍得到了加强，这就对基层党组织书记提出了更新、更高的要求。正所谓“公生明，廉生威”，员工最佩服的是公道正派、真抓实干、敢于负责、清正廉洁、情趣健康的干部。作为市分公司党总支书记，必须坚持“吾日三省吾身”，强化公仆意识、敬畏意识和法制意识，自重、自省、自警、自励，不断增强是非面前的辨别能力、诱惑面前的自控能力、警示面前的醒悟能力，打牢清廉操守基础，筑牢思想政治防线。带头执行廉洁自律有关规定，执行中央“八项规定”，自觉接受群众监督，从各方面严格要求自己，切实做到自身“正”。只有做到公开、公平、公正，才能树立党员干部的良好形象，真正做到让员工放心、干部省心，员工明白、干部清白，永葆人民公仆本色。

（江西省邮政速递物流有限公司 姜之佐）

讲解如何服务身边人、身边事。以先进事迹激励他人，让投递人员学有榜样、赶有方向。四是量化考核激励。对特色邮路的投递人员制定考核激励措施，鼓励他们参与创建特色邮路建设，可以采取积分制，纳入绩效考核体系。此外，收集特色邮路投递员的先进典型，在广播、电视、报刊、OA网进行宣传，弘扬他们的先进事迹。在年终会议上对先进投递

员进行表彰，在转聘、评先、入党等方面向他们倾斜，调动其参与铺设特色邮路的积极性。

收稿日期：2014—02—19

作者简介：张文明（1959～），男，江苏滨海人，主要从事邮政管理和经营战略研究。