

文章编号: 1007-5399 (2014) 03-0026-03

以放大效应推进邮政企业发展的实践与探索

侯文杰

(南通市邮政局, 江苏 南通 226001)

摘要: 文章介绍了南通邮政放大爱心邮路品牌效应的主要做法, 分析了放大爱心邮路效应取得的“双轮驱动”效果, 并从目标、制度、保障等方面进一步探讨了南通邮政放大爱心邮路效应取得成功的关键因素。

关键词: 爱心邮路; 群众路线; 核心价值观; 制度; 目标; 保障; 创新

中图分类号: F61

文献标识码: B

南通邮政为推动“双轮驱动”战略的实施, 进一步提高社会效益和经济效益, 将爱心邮路从如皋扩展到南通全区, 极大地提升了南通邮政的社会形象, 为南通邮政“三个文明”建设的协调发展提供了强大动力。

1 放大爱心邮路品牌效应的主要做法

1.1 统一思想认识, 夯实推进基础

思想是行动的先导, 统一思想认识是推进创建工作的重要基础。南通市邮政局党委首先从学习教育入手, 统一班子思想、统一全区认识。

1.1.1 放大爱心邮路效应是践行核心价值理念的具体行动

爱心邮路之所以成为全国精神文明建设的典型, 是因为他们是实践公民基本道德规范的表率、构建和谐社会的模范、践行社会主义荣辱观的榜样。放大爱心邮路效应是培养员工“四德”, 提高员工队伍素质, 践行社会主义核心价值观的重要举措。党员干部要带领全体员工以爱心邮路投递员为楷模, 在放大效应中锤炼思想, 自觉做社会主义核心价值观的践行者, 为构建和谐社会作出贡献。

1.1.2 放大爱心邮路效应是践行党的群众路线的重要内容

乡邮员在做好本职工作、主动承担帮助困难群体社会责任的同时, 送去党和政府的关心与温暖, 他们的实际行动是践行党的群众路线的生动写照。市县各级邮政都开展主题教育, 从领导和党员干部做起, 参与并推进放大效应、学习爱心邮路精神, 在履行职责的同时, 以深入基层、服务一线的实际行动, 做好对员工的服务工作、对社会的奉献事业, 更好地引导邮政员工积极践行党的群众路线。

1.1.3 放大爱心邮路效应是推进“双轮驱动”发展的必由之路

如皋市邮政局2010年率先在苏中苏北县局中收入破亿, 是实践企业效益和社会效益双赢的先锋。市县各局以如皋市邮政局为楷模, 积极推进放大爱心邮路效应, 真心为弱势群体服务, 认真履行社会责任, 努力塑造良好的社会形象, 得

到社会各界的认可和赞誉, 获得地方政府对邮政发展的大力支持, 更得到了社会对邮政工作的回馈, 实现了企业效益和社会效益同步提高。

1.2 强化宣传造势, 营造浓厚氛围

加强创建宣传, 既可激发员工参与热情, 又可营造创建氛围, 提升邮政企业社会形象, 为邮政发展创造良好的内外外部环境。

1.2.1 注重发现培养典型, 发挥先进引领作用

注重发现、培育、宣传、创建先进典型, 每年组织爱心邮路放大效应研讨或交流会, 各局交流推进做法、典型事迹, 研究推进事项以及相关活动安排; 组织全区爱心邮路先进事迹巡回演讲、“爱心邮路·道德讲堂”、利用《南通邮政报》等宣传典型; 开展爱心邮路优秀投递员评选表彰等活动, 激励先进。各县局都有先进典型被媒体报道, 为广大乡邮员树立了榜样, 有力推进了特色创建。

1.2.2 组织系列活动推进, 拓展放大效应影响

2009年以来, 形成了“春风行动”(为帮扶对象清洁卫生、换洗被褥、小修小补等)、“重阳关爱”(看望一次帮扶对象, 送上一份重阳礼物, 做一件关爱实事)、“暖冬行动”(赠节日礼品、做爱心实事, 代表党和政府送邮政的温馨祝福、提前拜年)等具有季节性、特色性的爱心帮扶系列活动, 并以感人故事摄影比赛收集爱心照片、典型帮扶事迹PPT课件比赛等形式, 营造浓厚氛围并扩大放大效应的影响。

1.2.3 利用多种媒体宣传, 提升邮政社会形象

南通市邮政局利用《南通邮政报》、《江苏邮电报》等报纸宣传爱心邮路先进典型、放大效应的经验做法, 市、县局还注重邀请地方党委、政府或宣传部门参与重大文明创建活动, 向媒体及时通报信息、沟通策划爱心邮路放大效应等文明创建活动, 市、县媒体从不同层面对爱心邮路放大效应、典型人物进行及时、详细的报道, 将中华孝亲敬老之星、文明信使、情比路长、爱洒邮路等一大批先进典型展现给社

会。

1.3 突出特色创建，拓展社会效应

特色邮路创建既是以实际需求与企业能力碰撞的完美演绎，更是创建要求产生社会效应的必然结果，实现以特色创建并拓展社会效应。

1.3.1 利用普法创新发展，跨界合作迈出新步

南通市邮政局及时抓住“六五普法”契机，以公益性活动，商业化操作的合作思路，借助司法部门共同打造具有较大社会影响的普法邮路。邮政在提供普法资料投递服务的同时，为普法成员单位设计、制作用于法律宣传的个性化邮政产品，甚至是品牌项目推广，既推进文明建设又促进业务发展。2011年以来，与狼山风景区合作的旅游门禁系统、与供电部门合作的福农卡都取得较好成效，“自由一族·人保车险”项目也被省公司成功推广。

1.3.2 优质服务打牢基础，诚信合作提升质效

在特色邮路创建中，南通市邮政局多次与司法部门沟通，确定运作细则，采取双管齐下的操作方式，即普法邮件进行随报投送，并现场回收免邮资邮件回执；营业网点同步发放普法宣传资料，并在网点设置回函箱，实现了制作费用低，宣传方式新，投递覆盖率高的目标，形成了具有南通特色的普法宣传资料以及制作、投送新模式，得到司法部门的高度赞扬。以新方式服务地方经济和民生，延伸了爱心邮路的内涵。

1.3.3 精心组织整体推进，彰显邮政品牌特色

南通邮政与司法部门联合下发了《“普法邮路通万家”工程实施方案》、《关于普法邮件制作申报工作的通知》，细化分解了邮政、司法局以及普法成员单位的工作职责，从邮政和司法两个层面整体推进。双方商定普法邮件每月发行一期，以回邮通、中邮广告为主要形式，并在宣传资料上印制免费回执，收集普法需求信息。爱心邮路投递员在做好本职工作的同时，既是普法宣传员，又是反馈法律需求的信息员。

2 放大爱心邮路品牌效应的主要成效

南通邮政推进放大爱心邮路效应，职工素质得到提升，社会影响不断扩大，有力地促进了企业发展，实现了企业效益和社会效益共同提升的“双轮驱动”发展。

2.1 帮扶扩面特色明显

经过几年的推进，爱心邮路已从137条扩大到609条，帮扶人数达到659人，各类媒体时常报道市、县邮政开展放大爱心邮路效应的活动情况、帮扶典型事迹，社会反响不断扩大。市、县邮政结合文明创建、企业文化建设、经营发展实施爱心帮扶、志愿服务，特色邮路创建取得明显成效。

2.2 爱心典型层出不穷

爱心邮路已成为江海平原百姓交口称赞的楷模，如东文明信使荣登2012年中国好人榜；如皋马富强荣获“中华孝亲敬老之星”；照亮老人精神世界一盏灯的吴国华荣获省五一劳动奖章；“爱洒邮路”的徐国勇、“启东好人”黄成兵、

“一面旗”的施阳建、“活菩萨”沈世钢等一大批典型共垒大爱丰碑。

2.3 三个文明共同进步

南通邮政放大爱心邮路效应已经取得可喜成果，员工素质得到极大提升，打造了精优管理团队，企业文化建设不断深化，党风廉政建设成果喜人，蝉联省市文明行业，新一轮文明创建又获双荣，并荣获“全国五一劳动奖状”荣誉称号，精神文明建设有力促进了企业发展，六县局企业规模均跻身全省前十名。

2.4 放大效应助推发展

放大效应赢得了百姓的口碑、客户的认可、社会的支持，有力助推了市县邮政的发展。金融跨年度竞赛再创历史新高，多年保持地市级余额全国第一，获省公司颁发的提升奖、地区结对PK奖和400亿突出贡献奖，邮务各项业务呈现齐头并进的良好局面。

2.5 “4+4”模式给力发展

放大效应得到了地方党委、政府和相关部门的好评，深化了战略合作和政企联动模式，有力推进了市、县邮政业务发展。国内小包业务以日均超万件领跑全省，数据库商函增长30.79%；短信、商旅、票务等高速发展，电商增幅列全省第一；集邮以首发引领发展，增幅列全省第二，代办保险规模收入均列全省第一。

3 放大爱心邮路品牌效应的主要启示

3.1 党委必须高屋建瓴

只有站在践行党的群众路线的政治高度，才能有效推进放大效应活动。南通邮政局党委每年都召开专题会议，研究放大爱心邮路效应，推进特色创建工作，把创建工作作为对县局班子的考核内容。主要领导负总责、分管领导亲自组织，综办牵头，各部门配合参与，为活动提供重要的组织保证，为推动发展夯实基础。

3.2 目标必须瞄准双赢

放大爱心邮路效应，推进特色邮路创建要坚持奉献爱心、真诚帮扶、履行社会责任的原则，更要推动企业发展，实现“双轮驱动”。南通邮政市县各局都积极推进“双轮驱动”发展战略，在放大效应中扩大邮政影响，发展环境得以优化，各项业务健康发展，取得了发展领先、效益优先的好成绩，实现了放大效应的目标。

3.3 制度必须严密长效

制定切合实际的制度是基础，而落实制度则是推进放大效益取得成效的关键。南通邮政坚持“逢年过节、老人生病、农忙时节、特殊困难”上门问候、探望、帮忙等制度，每周至少一次上门为孤老、重残、孤残或留守儿童等助耕助种、料理家务、代购用品、求医问药等，保证了帮扶长效化，赢得了百姓的支持。

3.4 支撑必须保障到位

精神支撑固然重要，物质保障才是基础。南通邮政预算部分资金作为重大节日乡邮员上门慰问的基金，在员工付出

以标准化动作提升包裹分拣效率

2013年以来,由于采用新的作业方式、引入更先进的硬件设备,江西南昌邮区中心局包裹分拣能力实现长足提升。当年,该局经受住了“双11”、“双12”、“军包”等旺季生产的考验,截至2013年11月14日共分拣包裹3.3万余件,创下历史新高。

成绩是可喜的,但其中隐藏的问题也随即暴露出来:早班为完成工作任务,延迟移交工作场地两小时,直接影响晚班工作的正常开展;当日晚班虽然在限制时间内移交工作场地,但是工作至凌晨6:30左右,工作近12个小时。不难看出,该局包裹处理量虽然创历年新高,但是也几乎到达分拣能力的极限。而随着小包业务的深入开展,今后对包裹分拣能力的需求必然越来越高,面对严峻的形势,在进一步更新设备和作业方式的同时,应从管理创新上寻求契机,制定标准化动作,并推行实施,方能有所突破。

由于包裹组成员素质、工龄不同,其业务处理速度也不同,有的甚至相差甚远。而目前的作业方式则需待所有台席全部封发结束并进行数据合拢处理后才能下班,也就是说,数据合拢何时开始完全取决于完成最后一个台席封发的员工的分拣速度,短板效应极其明显。而提高分拣速度的方法主要有两个:一是提高熟练度,二是优化分拣动作。熟练度主要和工龄有关,短时间内无法提升,但简化有效的分拣动作在短时间内可以实现。

南昌邮区中心局包裹组共三个班,用摄像机记录每个班工作效率最高、速度最快的员工动作,然后组建专门班子根据录像进行动作研究,剔除多余动作,形成最优化的动作组合,然后将所得结果用录像或者文字方式记录下来,派专业培训人员进行推广,并将分拣动作加入考核内容,力求在最短时间内对包裹组员工的动作进行革新。

实施方法看似简单,但内容务必要记录详实。以挂袋子为例,要说明铲车将载有邮袋的托盘具体停在哪里,搬袋子的员工是站在托盘哪边,搬袋子时手如何放置,哪个部位用力,放在履带机上的邮袋朝向哪边,挂袋子时手要抓住邮袋哪里,抓邮袋的手势又是怎样,怎么抓邮袋才能让旁边钩子不妨碍动作的流畅实施,针对不同型号的邮袋钩子要挂在什么部位,如何将挂好邮袋的钩子推走,从钩子上掉下来的邮袋怎么处理等,每个步骤、每个细节都用文字或者录像标示出来,这样才能让工人更好的学习和掌握。

总结好的标准化动作要领如果缺少文字或者录像的记录,短期来看贯彻难度不大,但长期较难坚持。一旦换人,新人对于动作的理解和传承很难到位,他们由于学习不够,专业能力不强,大多会用自己的习惯和经验来改变老动作,长此以往,包裹组又将回复到分拣动作五花八门的低效率状态。另外,由于缺乏客观的文字或者录像作为参照,老员工在缺乏监督的条件下容易出现动作走形的现象。因此,将总结好的标准动作文字或者录像记录下来十分必要。当然,如果能形成工法,按工法实施,对分拣效率的提高将起到极大的促进效果。

总之,南昌邮区中心局作为江西省邮件集散的一个重要枢纽,既要保证邮件的正常往来,又要在保证质量的同时不断提升包裹分拣速度。速度和质量是相互制约又不相互对立的,推广分拣动作标准化的核心目标就是在保证质量的前提下,提高包裹分拣效率。分拣动作优化不是单一的改变,而是根据实际情况不断反复完善的过程,是中心局发展进程中的永恒主题。

(南昌邮区中心局 林一舟)

休息时间和精力、体力时,不再让他们有额外的经济负担;对获表彰的投递员按月发放爱心津贴,使他们一门心思为企业做工作、促发展,为社会奉献爱心,为发展提供精神力量。

3.5 创新必须符合局情

创新是时代发展的潮流,也是放大效应取得成效的关键,而创新是否符合实际又是重要的决定因素。南通市局既完成规定任务,更结合实际开展特色创建,“普法邮路”、“文明信使”已成品牌,“助残邮路”已成如皋新品牌,“致富邮路”、“掘金邮路”等创建也获得百姓认可、社会赞誉,为推动发展创造了有利环境。

3.6 推进必须扎实高效

推进放大效应活动既要统筹安排,也要周密组织,更要

层层落实,还要稳步推进,才能取得更实在的成效。南通邮政注重整体谋划,每年都有推进意见,从活动安排、氛围营造、支撑保障、表彰宣传、相关要求等方面细化了推进举措,既增强了市、县各层面的操作性,又扩大了活动的社会影响,更提升了员工发展的内生动力。

放大爱心邮路效应,开展特色邮路创建,将对邮政企业的发展产生巨大的推动作用。只要邮政用心组织、用情落实、用诚推进,就一定会实现企业效益和社会效益的双丰收。

收稿日期:2014-02-21

作者简介:侯文杰(1954~),男,江苏南通人,政工师,主要从事企业党建研究。