



将服务理念深深扎根于人民群众中

滨州市邮政部门践行服务铸就品牌



山东省邮政公司党组书记、总经理马志民(前)在滨州查看邮政网点建设情况。

10月9日是第44届世界邮政日,今年邮政日的主题是:“情系万家,信达天下——服务铸就品牌”。这个主题形象、生动地展示了邮政的强大服务网络和服务能力,邮政就像一条坚韧的纽带,把不同语言、不同民族、不同地域的人们紧密地联系在一起;邮政服务深入千家万户,连接国内国外,沟通五湖四海;邮政在维护国家通信安全、保障公民通信权利和促进经济发展、方便人民生活生产中发挥着不可替代的重要作用。滨州邮政作为邮政大家庭中的一员,紧跟时代发展的步伐,不断拓宽邮政服务领域。目前,已为社会提供邮务、速递物流和金融三大类业务,开办信函、包裹、报刊发行、特快专递、集邮、电子汇兑、媒体广告、物流、邮政储蓄、代理保险等百余种业务和服务品种。全市拥有126个邮政服务网点,遍布城乡,逐渐打造起了联系社会各个方面的信息交流、物品传递、资金融通的综合性服务平台,为社会和经济的发展提供了众多的、不可或缺的公共服务,有效满足了社会各界和广大客户多层次、多样化的用邮需求。

近年来,在市委、市政府和上级邮政部门的正确领导下,经过全体职工的拼搏奋斗,滨州邮政企业经济效益和运行质量稳步提升。2009年至2012年连续四年收入计划进度均居全省前五位,每年增幅均达到17%以上,今年1-8月份实现邮政业务收入16698万元,完成省公司计划69.85%,居全省第五位。市局建成了省级文明单位,被授予省级劳动关系和谐企业、省“富民兴鲁”劳动奖状、山东省模范职工之家,形成了科学发展、和谐发展的良好局面。近几年,国家邮政局马军胜局长、省邮政公司马志民总经理等各级领导先后到滨州调研视察邮政工作,对邮政工作给予充分肯定。在保持各项业务快速发展的同时,滨州邮政立足自身实际,深入开展“树创”活动,大力实施“邮政服务形象”工程,进一步改善邮政服务质量,塑造了良好的社会形象,今年上半年邮政社会满意度得分91.5分,居全省第四位,企业经济效益与社会效益同步提高,为地方经济发展和社会进步做出了应有的贡献。

以服务提升塑形象

服务是邮政永恒的主题,国家要求邮政承担提供普遍服务的义务,即“邮政服务网点要普及、资费要低廉、对传播文化类及具有社会公益性质的邮件要给予优惠,并力求做到国家每个公民都能使用邮政”。邮政还承担着义务兵信件、机要通信、盲人邮件和党报党刊的发行等诸多政策性业务。义务兵交寄平信免费寄递,盲人读物按水陆平常邮件寄递,一律免费。与全国邮政一样,滨州市邮政部门一直承担着这些成本高昂的普遍服务与特殊服务,近年来,按照《邮政法》、《山东省邮政条例》等法律法

规赋予邮政的权利与义务,秉承着“人民邮政为人民”的服务宗旨和“迅速、准确、安全、方便”的八字服务方针,忠实地履行国家赋予邮政普遍服务义务。在克服普遍服务带来的政策性亏损的同时,坚持加大资金投入首先保障邮政普遍服务义务的顺利实行。为党政军提供机要通信的特殊服务,在局里设置了专门的机构、车辆和人员,确保机要通信质量万无一失;认真做好党报党刊发行工作,在全市配备投递员402名,设置投递段道372条,较好地完成了党报党刊的征订及投递任务。同时,还注重

做好农村及偏远地区的普遍服务工作,目前农村支局人员占到全市邮政全部从业人员的50%以上,为地方经济建设做出了积极贡献。

全市邮政建立了较为完备的服务质量监督检查体系,对邮件收寄和营业场所服务等不定期的组织暗查、暗访和专项检查,连续四年举行“服务质量暨安全生产提升月”活动,今年还开展了“邮件寄递质量整治月”、“支局、班组现场基础管理规范”等活动,实现了对全市邮政服务管理的全范围覆盖,促进了通信服务质量的提高。针对窗口服务,在全市组织开展了“微笑在邮

政、满意伴您行”服务专项活动,大力提倡文明礼仪服务,使用文明礼貌用语,不断提高服务质量,努力把邮政企业建成传播精神文明的窗口。在今年二季度省邮政公司综合服务检查中,滨州市邮政得分居全省第一名。同时,为进一步拓宽社会监督渠道,加强社会监督,聘请社会监督员18名,每年召开社会监督员座谈会,听取监督员建议与意见,更好地接受社会的监督。还通过向社会各界发放邮政服务质量征询意见函,参加电台“行风热线”等方式,加强与用户沟通,征集用户意见,改善邮政服务。

以设施建设强能力

滨州市邮政部门把加强邮政基础设施建设作为提升邮政服务能力的重要举措,致力于基础邮政服务设施的不断完善,邮政服务网络、末端投递网络覆盖全市城乡,深入千家万户。近两年以来投资2300多万元改造支局网点100处,新建或重建支局网点

8处,邮政营业网点、代办网点、三农服务站、干线邮路和投递段道有机结合,形成了分布广泛、布局合理的物品收寄、处理、运输、投递网络;积极推进邮政信报箱、报刊亭建设,通过开展邮政“信报箱工程”,在全市建设信报箱累计达到64500个,安装率28%以

上。积极加快老城区报刊亭建设改造,投入100万余元,更新、更换报刊亭45处,邮政基础服务设施日益完善,为邮政普遍服务提供了保障。

2011年6月1日市政府下发了《关于进一步提升邮政普遍服务水平的通知》,支持邮政服务网点、信报箱建设,

对报刊亭管理费及道路占用费、车辆过路过桥费、三农服务站审批程序给予优惠。滨州市邮政部门积极落实《通知》要求,扎实推进网点规划、信报箱建设等工作,不断提升邮政服务能力,为进一步提升邮政普遍服务水平营造了良好的环境。

以服务延伸铸品牌

滨州市邮政部门认真贯彻“中央一号”文件精神,认真落实服务“三农”,积极拓宽邮政服务“三农”的领域和空间。特别是2009年以来,按照国务院42号文件《关于推动农村邮政物流发展的意见》以及在青岛平度召开的全国推广山东邮政发展农村物流经验现场会要求,全市邮政部门积极拓宽邮政服务“三农”的领域

和空间,在全市建设了26处区域物流配送中心和以乡镇邮支局为基础的91个乡镇直营店、3500余处村级邮政“三农”服务站,建成了遍布城乡、覆盖全市的“市-县-乡-村”四级物流配送网络,服务范围覆盖全市95%以上的行政村。去年以来又在全市开展了“万亩试验田”建设活动,建设农民合作社,为农民种田提

供科技、农资等综合服务,全市新创建万亩示范田9.2万亩,新增合作社会员1.74万户。建成的邮政三农服务站积极吸纳人员就业,为8500余名农民提供了就业岗位;实行全市统一进货、统一配送,杜绝了假冒伪劣农资进入邮政流通渠道,防止了坑农害农现象发生;积极推广高科技、高附加值农资产品,帮助农民实

现了增产增收,每年举办各类“送科技下乡”、农技知识讲座、田间指导1200余次。今年1-8月份为全市配送农资2.1万吨,日用消费品近20万箱,为繁荣滨州市农村经济,帮助农民致富,配合政府解决三农问题做出了积极贡献,取得了良好的社会效益。