



# 闪光邮路 快递幸福

## ——中国邮政集团有限公司十堰市分公司服务地方经济社会发展综述

记者刘俊 通讯员张媛媛



直播大赛助力农产品进城



邮政运输车辆整装待发



竹溪县邮政共配中心改造升级

国企担当，邮政先行。

“快递进村”加快推进，农特产品进城“加速度”，农村便民快递流通更畅快……2022年，中国邮政集团有限公司十堰市分公司（以下简称十堰邮政）主动扛起行业“国家队”的国企职责，高举普遍服务大旗，积极融入地方发展大局，以实际行动认真践行“人民邮政为人民”的初心使命，为进一步提升山区邮政服务发展水平，助力乡村振兴作出重要贡献。公司普遍服务质量取得了省内领先的成绩，被政府部门授予“快递进村工作先进单位”等称号。

## “邮”担当 普遍服务提能展作为

“乡乡设所，村村通邮”是中国邮政普遍服务的重要目标，是乡村振兴的重要支撑。过去一年，十堰邮政主动发挥行业优势，深入贯彻落实国家乡村振兴战略部署，织密服务网点，深入服务农村，提升服务效能，充分展现服务乡村振兴主力军的责任担当。

加快构建三级物流体系，主动服务地方发展大局。主动承办“十大市政民生项目”——“快递进村”工程，重点加强“两中心一站点”三级物流体系建设，完

成全市6个县域仓配中心能力提升工程、36个重点乡镇寄递共配中心的节点布局，1746个建制村全面建成“快递进村”末端服务群众站点；105个村级示范站点的升级改造，带动“一县一品”农特产品进城交易额1172.7万元、增加寄递包件5.1万件，促进农户增收230万元。农村基本公共服务能力进一步提升，有效促进农村快递“最后一公里”和农产品进城“最初一公里”服务难题的化解，为乡村振兴战略实施注入新动力。

农村普遍服务短板进一步补足，助力农村邮政加快转型。以积极落实“三网”改革为抓手，出台农村投递汽车化、投递增频方案及带车加盟政策。目前，6个县市281个农村道路，已完成206个道路汽车化，全市农村投递汽车化率达到73%。全市103个乡镇政府所在地投递频次增加，农村投递人员地推团队进一步优化。同时，农村代办网点实现硬、软件同步升级改造，服务功能拓宽，全年压降代办网点10个，为推动十堰农村

邮政发展奠定了基础。

打造邮快合作样板，推动普遍服务质效不断提升。截至去年底，全市邮快合作市县覆盖率100%，涵盖1683个建制村，村级站点覆盖率96.4%，位列全省第3；全市代投社会快递邮件达106.7万件，点均代投量居全省前列。在邮快合作推进中涌现出了“龙山模式”，开创了邮快合作的典范，为十堰山区邮政普遍服务效益发展促达标提供了案例，获得了社会各界广泛好评。

## “邮”创新 普遍服务监管显水平

保障普遍服务落实落地，离不开强有力的体制监管体系保障。过去一年，十堰邮政积极创新求变，切实发挥普遍服务监管职能作用，大力提升普遍服务质效，并取得显著成效。

普遍服务亮点纷呈。制定并利用《十堰邮政践行普遍服务工作手册》，为全市普遍服务网点升级改造、邮路优化、投递增频、代办网点压降等重点工作的提供支撑，提升管理质效。探索出十

堰邮政“12345”工作法，即践行一个主责、净化两个渠道、坚持“三个100%”、打造“四个基地”、推进“五进”工程，全市建成“扫黄打非联系站”165个，实现了乡镇、邮路全覆盖。推动“扫黄打非”宣传进社区、进校园，进千村万户。2022年在全省“扫黄打非”工作郧阳区现场会上，郧阳邮政城关支局参观点“扫黄打非”工作获高度肯定。

管控质量更高。印发《关于进一步

明确邮政企业政企协同工作机制》，通过规范对接流程、明确部门工作职责等举措，构建积极高效的政企协同沟通机制，营造良好发展氛围。组建了一支横向到经营支撑部门，纵向到县、支局网点（投递站点）的专兼职普遍服务视检管控团队，有效发挥三级质量管控体系作用。按照“一确保三提升三强化”目标要求，面向各县（市、区）分公司建

立责任考核机制，实行与任期契约化挂钩。严格落实“日监控、周分析、月考核”管控机制，对普遍服务人员履职质量进行考评打分，确保了普遍服务指标在全省达标领先。

创新出成绩，实干竞一流。随着普遍服务监管持续深入提能赋能，2022年，普遍服务指标考评居全省前列，彰显服务水平，为发挥乡村振兴的“邮力量”提供了有效支撑和保障。

## “邮”提升 增进民生福祉添底色

服务是衡量邮政“窗口”行业发展水平的有力标尺。过去一年，十堰邮政立足地方实际，以“线上服务体验年”为载体，注重客户服务体验，大力提升便民服务能力，不断擦亮邮政为民服务底色。

以群众满意为出发点，擦亮邮政服务窗口。聚焦主要线上渠道服务，开展了农村寄递客户体验调研活动，开展了线上“一季一主题”客户体验工作，大大提升客户体验。组织开展

投递质量专项整治和寄递邮件丢失专项整治，开展寄递用户满意度提升活动。推进星级窗口、人员创评工作。将“客户体验、星级窗口人员创评、第三方调查”相结合，组织专班对全市星级窗口、人员的服务工作开展专项检查。全市有7个网点获得省邮政分公司星级服务窗口表彰。其中，四星窗口2个，三星窗口5个，创星通过率全省最高。

以便民利民为出发点，提高邮政服

务质量。持续深化税邮合作，全市共开通合作网点115个，让群众“少跑腿”、“一站式”办理。进一步扩宽警邮合作范围，目前全市7个县（市、区）邮政分公司网点覆盖率100%。政务服务同步不断优化，逐步实现业务办理与政府网站便民服务联网，线下寄递需求逐步减少，线上邮寄量大幅增加，2022年邮政寄递量达到14.25万件。电商扶贫成效显著。建成6个国家级贫困县扶贫地方馆，建成“十堰邮政直播基

地”，通过线上宣传推广、直播带货、卡券营销等模式，参与爱心消费扶贫项目，有力促进了地方农副产品及扶贫农产品滞销问题。

新征程新使命，新使命新作为。十堰邮政将坚持以普遍服务为核心，不断延展为民造福的半径，在融入地方发展大计，助推消费振兴，满足人民日益增长的美好生活用邮需求上勇于担当、善作善为，为十堰加快建设绿色低碳发展示范区作贡献。