

情系万家 信达天下

——中国邮政十堰分公司服务地方发展侧记

记者毛以国

通讯员张媛媛

“人民邮政为人民”，这是邮政的服务宗旨和奋斗目标。

秉承“质量第一，用户至上”的服务理念，中国邮政十堰分公司（以下简称“十堰邮政”）不断拓展服务内涵、提升服务品质，致力于延伸普遍服务，优化营商环境，巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴，在服务地方经济社会发展大局中展示了邮政新形象，作出了邮政新贡献，体现了邮政新作为。

十堰邮政连续3年被市邮政局评为“诚信快递企业”，被市政府授予“诚信经营·放心消费示范单位”“十堰市百万粉丝口碑活动公共服务金口碑奖”；连续3年被省分公司授予“通信服务质量管理先进单位”“普遍服务管理先进单位”“星级创评先进单位”等荣誉称号。



给爸爸妈妈寄封信

坚持普遍服务 展示邮政新形象

“传邮万里，国脉所系”。邮政作为国家重要的社会公用事业，承担着党和国家赋予的普遍服务神圣使命。十堰邮政以普遍服务为“根”和“魂”，持续加大人力、技术、设施设备、环境等资源保障投入，不断提升服务能力，展示了邮政新形象。

强化服务质量管控。先后修订下发了通信服务质量指标计划、服务质量监督检查管理办法、服务质量奖惩管理办法、普遍服务挂钩考核办法等一系列规章制度；

构建了横向到各专业经营支撑部门专兼职视检队伍，纵向到县、到支局（投递站点）负责人的质量层层管控网络；构建了“市服务质量部+市客服中心区域客服+大客户专业客服+项目客服+质量监控+视察检查—各县（市、区）分公司客服专员—各城区揽投部及处理中心协同客服”的三级服务质量管控体系。

改善普服网点环境。建立了代办网点费用补贴长效机制，极大改善了35个代办

网点和105个乡镇局所普服网点硬、软件服务环境；在人力资源、硬件环境、设备等方面加大投入，优先倾斜营销投一线窗口，使其符合星级网点创评标准；优先为“三优”（管理优、业绩优、服务优）营业网点配置自助发卡机、超级柜员机、存取款机、智能包裹柜、微信打印机等智能设备，为“三优”投递站点扩建场地、新增车辆、新配PDA、购置冰柜等设备。

提升员工服务水平。在全市范围内开

展了邮政生产经营管理和营销窗口服务全环节人员学制度、学礼仪、学业务，创星级窗口，做服务明星“三学一创一做”促质量提升活动。加快服务转型，以“三个视角”（客户视角、行业视角、竞争视角）对标当前各项服务实际，以问题为导向，以客户体验为根本，以星级创评为手段，打造多维度的星级示范服务窗口，树立多专业的窗口星级服务明星，打造规范化、标准化、专业化、智能化、现代化，让用户满意的服务。

服务中心大局 作出邮政新贡献

作为国民经济的组成部分，邮政在促进国民经济发展、提高人民生活水平等方面发挥着重要作用。置身十堰经济社会发展的浪潮，十堰邮政积极服务全市优化营商环境“一号工程”等大局、中心工作，助力十堰加快推进鄂西省域区域性中心城市建设。

积极优化营商环境。成立了以总经理为组长的优化营商环境工作推进领导小

组，副总经理为副组长，各部门、直属单位负责人和各县（市、区）分公司经理为成员，统筹协调推进营商环境优化相关工作。其中，不断拓宽政务服务，在全市行政服务大厅实现邮政服务全进驻，开通税邮合作网点115个，警邮合作网点7处，共建益农信息社850个。累计提供各类民生单、证、照寄递服务23万余件，代开税票10.7万张、代征税款464.6万元，免费邮寄

各类税务发票11万份。

推进有力绿色邮政。贯彻落实绿色发展理念，积极推进绿色邮政工作。全市绿色邮政“9792”工程全面达标，45毫米以下“瘦身胶带”封包比例100%，电商快件不再二次包装率100%，可循环中转邮袋使用率98.24%，营、投站点包装废弃物回收循环箱配置100%；电子面单使用率100%。

保障重大任务安全。2021年设置巡视

巡察专用信箱18个，未出现延误和丢损情况；高考录取通知书和“云艺考”试卷实现“零延误、零损毁、零丢失”；全市设置“扫黄打非联络点”166处，压实扫黄打非责任，印发“三字经”明白卡，净化邮政渠道；积极服务地方驻军，做好退役行包寄递服务，累计收寄1000余件，主动做好“军队喜报”等特殊服务项目，累计交寄188件。



学礼仪、优服务、争做服务明星



为山区贫困学生捐赠爱心包裹

助力乡村振兴 体现邮政新作为

植根“三农”沃土，助力乡村振兴。十堰邮政积极践行国家战略，发挥“国家队”本色，情系乡村、扎根沃土、履行担当，通过落实“快递进村”工程，推进“三级物流体系”建设，推动电商扶贫等，巩固拓展脱贫攻坚成果，接续全面推进乡村振兴。

“快递进村”进度全省领先。积极践行党中央“快递进村”号召，在市邮政局的主导下，“快递进村”工作作为市委组织部牵头的“我为群众办实事”十大项目之一积极推进。截至2021年底，全市1746个建制村全面建成“快递进村”末端服务群众站点，与10家民营快递公司签订代投协议17份，市县合作覆盖率100%；建成“邮快合作”便民服务站1683个，覆盖率96.4%，累计代

投快递企业邮件18万件。“快递进村”工作完成进度全省领先，得到了政府、广大人民群众和合作单位的肯定与好评，被十堰市政府评为2021年度“十佳群众满意实事”。

“三级物流体系”建设成效显著。着力推进县乡村三级物流体系建设，完成竹山、竹溪2个“重点县”建设任务，建成丹江口、郧西2个县级中心。县乡村三级物流体系建成后，将形成“网点+站点”的服务生态，在持续改善和提升普遍服务水平的时候，成为新时代的公共服务设施，更好满足农村生产生活消费升级需求，切实解决快递“最后一公里”和农产品进城“最后一公里”服务难题，助农兴业走上“快车道”。

电商扶贫成果喜人。做优消费品质，助力农产品进城，打造农村电商特色平台，共建成6个国家级县扶贫地方馆，带动农民增收1850万元；配送农特产品89.2吨、交易额739.2万元；销售地方茶叶超过1000万元，农产品基地销售额突破1800万元。其中，2021年9月，以开展“919电商节”活动为抓手，通过本地农产品进驻“邮乐小店”，将十堰地方农产品推向全省和全国，成功打造销售过万单“大单品”。

情系万家，信达天下。十堰邮政将继续秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨创新实干、转型升级，努力建成一流邮政企业，为十堰人民提供更优质的邮政服务，为十堰经济社会发展作出新的更大贡献！



报纸送到老人手中



快递综合便民服务站真方便



快递进村



助力农产品进城