



邮政人初心和使命的新时代表达

——记中国邮政集团公司全力打造现代化邮政服务体系

□ 学习时报调研组

邮车在平均海拔3500米的雪线上行驶，30年如一日地翻越过一座座川藏险峰；背负邮包熟练地挂上溜索，飞越曾经吞噬过乡邮员生命的滔滔澜沧江；平均海拔5373米、空气含氧量不足海平面40%、年平均气温零下7℃的“世界之巅”，一代代乡邮员在这里义无反顾地进行着艰难的邮政接力。

“三十忠诚风与雪，万里邮路云和月”。在中国邮政的漫漫征途中，罗淑珍、王顺友、尼玛拉木、其美多吉……一代代劳模精神在不断传扬。“一棵树摇动另一棵树，一朵云推动另一朵云”。从一个个模范到勇于担当的群体，从马驮人送到无人机投递，从传统的普遍服务到大数据便民服务平台，从电商扶贫、邮政金融到国企担当，与时代同频，与科技共振，邮政人秉持“人民邮政为人民”的初心，勇敢扛起国企的经济责任、政治责任和社会责任，践行新发展理念，锁定现代化邮政发展目标，谱写出一曲曲“人民满意邮政”的壮歌，续写着可持续、高质量发展的时代新篇。

不忘初心 构建现代化邮政服务体系

以高度的政治责任感履行好普遍服务义务。中国幅员辽阔、区域差异巨大，中国邮政3/4的网点，2/3的邮路在农村，由于普遍服务业务的成本高且定价低，而赢利性市场又受到冲击，这都给普遍服务业务带来了困难。但邮政人不计得失、敬业奉献，信达天下、情系万家，义无反顾地履行好普遍服务义务。时刻铭记“人民邮政为人民”的初心和使命，以普遍服务为“根”，尽心尽力做好信件、印刷品、包裹、汇票等普遍服务，认真履行机要通信、国家规定报刊的发行，以及义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等特殊服务责任，在保证国家政令畅通、传播党的方针政策以及保障公民通信权、促进社会经济发展等方面发挥着重要作用。

立足主业，夯实根基。据统计，截至2018年底，中国邮政设有邮政支局所54万处，其中，73.9%分布在农村，全国建制村通邮率达98.9%。每个邮政支局所平均服务人口26万人。2018年新增投递电动三轮车9000多辆、手持智能终端3万余台。全国城区每日平均投递次数2次，农村每周平均投递次数5次。提供函件服务26.7亿件，提供国内普包服务2267.5万件，国际包裹服务1401万件，快递包裹服务352亿件，机要邮件16786万件，订销报纸累计份数1728亿份，订销杂志累计份数7.7亿份，完成汇票2520万笔。一组组数据，记录的是邮政人立足主业、不改初心的奋斗史。他们努力构建现代化邮政服务体系，持续加大资源保障力度，在全面保障普遍服务和特殊服务的基础上，发挥邮政独特的网络优势、平台优势、功能优势，通过打造科技驱动、全渠道融合、开放共享的邮政综合服务平台，全方位升级邮政服务水平，更好地服务百姓，满足人民对美好生活的需要。

与时俱进，打造现代化邮政服务体系。“一个时代有一个时代的主题，一代人有一代人的使命”。随着人民生活水平的提高，邮政服务的内涵发生了变化，从以前对平常信件寄递为主的需求，不断延伸到对更好公共服务的需求。为此，中国邮政集团公司与时俱进，倾力打造现代化邮政服务体系。加快实施科技创新、IT赋能，推进向全业务、全流程、端到端、全要素的数字化邮政转型。改革邮政信息科技体制，坚持以“智”提“质”，同时加强互联网、云计算、大数据、人工智能和邮政业务深度融合，提高机械化自动化水平。加快物联网、算法优化、物流装备、绿色包装、金融创新等创新实验室建设，引领行业发展。大力推进数据治理和应用，依托大数据平台，建设企业经营分析系统和管理驾驶舱，推广应用“客户画像”等，全面推动数据价值创造。加快完善新一代寄递业务信息平台、CRM、ERP等系统功能，为生产经营管理赋能，建立新优势。2018年，中国邮政完成全国11万处手工网点电子化，开通移动支付电子化支局达到38万处。优化汇兑业务流程，新增短信验证码

兑付和手机银行按址汇款兑付功能。加快在线业务平台建设，线上预约寄件、报刊订阅、明信片销售等功能已投入使用。全国智能包裹柜累计布放92万台，累计发展人工自提代投点30万个。便民服务不断拓展，累计开通代办税务、交管、彩票等政务服务的网点达16万处、服务近6.3亿人次。在农村，村民可以享受到代发养老金、新农保、助农取款、商品代购等便捷服务，解决了农民买难卖难的问题；在城市，依托营业所、便民服务站等渠道，积极承接交管、税务、电力等政企公共服务，打造“十分钟生活圈”，实现了政府满意、群众便利的效果，真正做到了“让信息多跑路，让群众少跑腿”。

开放共享，拥抱竞争。构建可持续发展的现代化高质量邮政服务体系，必须有坚强的经济基础作后盾。因此，在做好普遍服务的同时，邮政必须积极参与市场竞争，发展金融业务、快递物流业务等。一方面，在普遍服务网点叠加政府公共服务和便民服务项目，丰富邮政综合服务平台的内涵；另一方面，作为国有企业，必须在自己所在领域拥抱竞争、有所作为，这是国有企业的责任，也是应有的担当。例如，四川有1012处普服网点叠加邮掌柜服务，在普遍服务基础上，还提供缴费、批销、代购等便民惠民服务，在扩展平台功能的同时增加网点收入。在分类推进普遍服务网点运营中，通过纯普服、普服+邮政业务、普服+商业服务三种模式，差异化配套普服资金补贴，鼓励普服网点发展增收，努力实现自我造血。在寄递业务发展上，优化客户结构，提升寄递时限。记者在雅安市汉源县采访时看到，依托邮政完善的普遍服务网点，一车车甜樱桃等新鲜水果正在发往全国各地，为了便于结算，流动服务点已开到了田间地头。而为了降低人力成本，四川邮政已在大凉山地区尝试用无人机投递，这种现代化投递手段的运用，在降低成本的同时大大提高了服务效率。

攻坚克难，推进公共服务均等化。空白乡镇邮政局所建设是国家基础设施建设项目，中国邮政集团公司在推进这项工作中，克服基础设施差、补建数量大、服务范围广、运营任务重等困难，全面完成补建任务。以云南为例，地处西南边陲的云南省，山高、地广、人稀，农村经济比重大，山区半山区占94%，长达3278公里的边境线与越南、缅甸、老挝接壤。特别是迪庆藏族自治州，地处云南的高寒山区，地广人稀，藏民居住相对分散，在诸多困难面前，云南邮政严格落实空白乡镇邮政局所建设、普遍服务业务的开办，大力提升普遍服务质量，并且逐渐把普遍服务职能与社会化服务职能紧密结合，推行品质化、公司化、创客化、平台化“四化”发展，激发内生新动能，推动企业实现高质量发展，树立了服务民生的良好品牌形象。

弘扬劳模精神，“一朵云推动另一朵云”。无论山多高水多长，一代代邮政人，不惧艰险，吃苦耐劳，始终以高度的主人翁责任感、卓越的劳动创造和忘我的拼搏精神，在平凡的岗位上作出了不平凡的业绩，展示了新时代中国邮政员工良好的精神风貌。从西部高原到东南沿海，从经济发达省份到首都北京，“深山信使”王顺友、“雪线邮路幸福使者”其美多吉、“溜索姑娘”尼玛拉木、“草原鸿雁”全二平、“海岛坚兵”谢坚、“首都街市上的亲情驿站”东四邮局、江苏如皋“爱心邮路”……老百姓常说，“看到邮政绿，就好像见到了亲人、见到了政府，心里就有了依靠”。

普遍服务是党和国家赋予邮政企业的神圣使命，是法律赋予邮政企业的义务。中国邮政集团公司党组书记、董事长刘爱力表示，普遍服务是中国邮政的“根”，是中国邮政的立业之本和发展之基。通过调研发现，邮政集团公司在省、市两级分公司均设立了相关部门，负责普遍服务工作，加强对普遍服务的归口管理；覆盖邮政集团总部、省、市、县4级邮政企业的中国邮政集团公司普遍服务管理信息系统即将开发完成上线运行；以推进转型升级为主要内容的邮政综合服务平台建设摆上了集团公司领导的议事日程。一个多层次、广覆盖、产品丰富、管控有序、充满活力的现代化邮政企业将与新时代同进步、共发展。

助力脱贫攻坚 服务乡村振兴

习近平总书记指出：“国有企业要承担更多扶贫开发任务。”《中共中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》提出，“支持供销、邮政及各类企业把服务网点延伸到贫困村。”“推动邮政与快递、交通运输企业在农村地区扩展合作范围、合作领域和服务内容。”中国邮政深入贯彻落实习近平总书记的重要指示精神 and 中央有关要求，全面整合企业资源，聚焦教育、产业、电商、金融、科技、基础设施等内容，全面开展扶贫工作。依托在农村的品牌信誉、渠道网点和物流配送等优势，推进邮政服务乡村振兴战略三年行动；发展农村普惠金融，大力推进惠农贷款、综合金融服务、惠农保险，为农村贫困群众脱贫“造血”；基于邮政电商购物平台邮乐网和农村电商信息平台“邮掌柜”系统，依托线下农村邮政网点、邮乐购实体店等渠道，探索出“线上与线下相结合、工业品下乡与农产品进城相结合、农村电商与邮政业务相结合、农村电商与政府公共服务相结合、农村电商与精准扶贫相结合”的农村电商发展新路子，构建覆盖城乡、功能齐全、惠及民生、政府满意的邮政综合服务平台，有效解决乡村买难卖难办事难问题，助农脱贫增收。

开展综合金融服务，为农村贫困群众脱贫“造血”。2019年2月，中国银行保险监督管理委员会



邮政冷链车入住云南省德钦县

委员会公布中国邮政储蓄银行的机构类型为“国有大型商业银行”，这意味着邮储银行已正式加入国有大行的队伍，成为“国有六大行”之一。自2007年成立以来，邮储银行已发展成为一家股权多元化的上市银行，打造了包括网上银行、手机银行、自助银行、电话银行、微信银行等在内的全方位电子银行体系，形成了电子渠道与实体网络互联互通，线下实体银行与线上虚拟银行齐头并进的金融服务格局。数据显示，截至2018年末，邮储银行总资产规模达9.52万亿元，位居中国商业银行第六位；贷款总额4.28万亿元，位居中国商业银行第六位；存款总额8.63万亿元，位居中国商业银行第五位；不良贷款率0.86%，远低于行业平均水平。截至2018年末，邮储银行拥有近4万个营业网点，服务个人客户达5.78亿户。

邮储银行践行国有大行责任担当，不忘初心使命，积极助力打赢脱贫攻坚战，积极支持建档立卡贫困户，针对有劳动能力、有脱贫意愿的建档立卡贫困户发放扶贫小额信贷。借助地方政府、村两委及驻村第一书记力量，推进信用村镇建设，塑造良好农村信用环境。完善“三农”金融事业部运行机制，加大对县域地区的信贷投放力度，逐步提高县域存贷比，探索出邮储银行服务“三农”的“三专三全”模式，即专项政策引导支撑、专业机构提供服务、专门模式支持发展；全要素创新信贷产品、全流程优化作业模式、全方位培养人才队伍。截至2018年末，邮储银行金融精准扶贫贷款余额（含已脱贫人口贷款）938.58亿元；产业精准扶贫贷款余额126.78亿元；项目精准扶贫贷款余额374.97亿元。中邮保险累计为169万建档立卡贫困人口（含脱贫不脱策）提供风险保额

7347亿元；开展55项公益扶贫活动，涉及42727人。中邮证券积极推进精准扶贫工作，以教育扶贫和产业扶贫为重点，全年累计投入资金47.52万元。

发挥电商平台及信息优势，为精准扶贫插上科技翅膀。中国邮政积极加强与地方政府对接，推进渠道建设与赋能，双向流通助力增收节支，全力推进扶贫农产品进城，开展大型农产品扶贫项目。2018年，在邮乐网共建设1044个邮乐地方馆，其中包含709个扶贫地方馆，实现对贫困县的全覆盖；在全国共对接242个国家级贫困县电子商务进农村综合示范项目，建设电商扶贫示范网店5558个。各级邮政企业开展了形式多样的电商扶贫工作，如四川邮政通过邮政电商建机制、邮政扶贫树品牌、邮政干部尽职责、电商扶贫助流通、产业扶贫促发展、便民服务惠民生、教育扶贫推应用等做法，努力发挥邮政企业助力精准扶贫的渠道优势。

四川雅安市邮政分公司抓住雅安独特地理环境，通过“邮政快递+电商”模式，在猕猴桃、黄果柑、枇杷、大樱桃等一系列特色水果寄递项目上，经济效益和社会效益显著。在汶川地震灾区汉源县，雅安邮政于5月开展的大樱桃寄递项目一片红火。在云南省德钦县云岭乡、维西县永春乡、香格里拉市小中甸镇和虎跳峡镇等乡镇，邮政依托邮乐网、优帮帮等平台，发挥寄递优势将农产品销售到全国。而今，尼玛拉木所在的德钦县云岭乡邮政所已成为“邮乐小店”的一个靓丽品牌，当地的农特产品、新鲜蔬果源源不断地在线上销售、线下

寄递。中国邮政递速物流将扶贫工作提升到“党委工程”高度，借助以邮政自主航空和冷链等干线网络为核心的极速鲜平台，及邮政体系“线上+线下”销售渠道，探索出了从产业规划、产品销售、运递服务等全链条帮扶的特色农产品扶贫模式。在时代大潮的推动下，中国邮政农村电商和快递物流业务的资源优势将得到进一步发挥，在助力精准扶贫工作方面必将发挥出更加重要的作用。

扎根定点20年，“不破楼兰终不还”。20年风雨扶贫路，20年倾情结硕果。从1999年至今，中国邮政在陕西省商洛市商州区、洛南县定点扶贫20年，先后开展扶贫项目400多个，受益群众达40多万人，覆盖了两县（区）的所有乡镇。其经验值得借鉴：一是打造“永不走的扶贫工作队”，实施党建扶贫项目；二是发挥行业优势，实施电商扶贫项目、金融扶贫项目、保险扶贫项目；三是围绕政府工作布局，实施产业扶贫项目和教育就业扶贫项目，全面推进从“输血”向“造血”扶贫的转型升级。

“扶贫先扶智”，教育+就业。中国邮政集团下属的石家庄邮电职业技术学院面向洛南县、商州区定向录取200名高中应届建档立卡贫困生，3年学习期间除减免学费外，每人提供2万生的生活补助，毕业考核合格后在邮政企业安排工作。2017年，商洛31名贫困学生通过考试，被石家庄邮电职业技术学院定向录取，6名贫困学生被陕西通信技师学院定向录取，37名学生命运的改变，阻断了贫困代际传递，意味着37个家庭因中国邮政的帮扶将摆脱贫困。

互联网经济时代，需要以开放、包容、共

享的心态不断拓展合作领域，在开放中拥抱竞争，在共享中延伸产业链，以“邮政+”提升邮政辐射力，在规模经济中实现邮政社会效益和经济效益。回顾多年脱贫攻坚实践，中国邮政总结出以下经验，普惠+精准，既顾及面又顾及点；产业+金融，既扶贫又助力县域经济；教育+就业，既扶智又根除贫困代际传递；电商+“互联网”思维，既解决“卖难”又奉献社会。

担起“国家队”使命 全面履行社会责任

积极服务国家重点战略。邮政体系是国家战略性基础设施和社会组织系统，服务国家战略、履行社会责任，责无旁贷。中国邮政充分发挥拥有万国邮联及其他区域性邮政合作组织等多个良好国际合作框架和平台优势，积极落实“一带一路”建设“五通”要求，主动服务和融入国家发展大局，搭平台、建机制，加快拓展国际市场，取得了显著成效。

与此同时，中国邮政深耕农村市场，全面服务乡村振兴；邮储银行与雄安新区签署战略合作协议，积极参与“千年大计”；全力服务实体经济，解决小微企业融资难题。

公益项目方面的国企担当。中国邮政与中国扶贫基金会、中国妇女发展基金会合作，持续推进“爱心包裹”“母亲邮包”等公益项目。仅2018年，邮政发挥网点优势，参与开展的“99公益日”“善行100温暖行动”等公益活动，累计捐赠额7444.3万元，受理公益包裹60.9万件。“母亲邮包”公益项目自开办以来，已惠及88.4万名贫困母亲。

有人地方就有中国邮政，有中国邮政的地方一定有爱心在传递。自2009年开始，中国邮政开放了全国3.6万个邮政网点作为“爱心包裹”受理捐赠站，并专门开发系统，打破邮政传统包裹实物收寄流程，创新了各地受理、集中处理、集中发运、集中投递的全新运作模式，使得“爱心包裹”捐赠更加便捷、透明、准确。爱心包裹项目累计筹款5.3亿元，惠及全国31个省（直辖市、自治区）853个县，28万所学校，为国内600万名学生送去关爱与温暖。作为爱心包裹项目特别支持单位，中国邮政承担着捐赠受理、包裹运递、款项归集、发票和回音卡寄递等各项服务支撑工作，确保了成千上万个“爱心包裹”第一时间准确投递到贫困地区及灾区学生手中，推动了全民公益事业的蓬勃发展。

坚持绿色发展，坚决打赢污染防治攻坚战。按照习近平总书记“生态文明建设同每个人息息相关，每个人都应该做践行者、推动者”的指示精神，中国邮政依托网点平台资源遍布城乡的优势，坚持开展绿色邮政建设行动，统一部署绿色包装、绿色运输和绿色金融等工作，倾力将企业打造成“绿色运营践行者，绿色生活推动者，绿色生态守护者，绿色品牌塑造者”。

推进包装绿色化、减量化和可循环。重点部署绿色包装项目，着力推进包装减量计划、胶带瘦身计划、循环回收计划和品牌推广计划的落地，推进快递包装的绿色化、减量化和可循环。

减少资源消耗，启动碳排放研究。积极开展绿色运输、绿色金融等项目，减少资源消耗；不断完善绿色金融服务和管理体系，支持绿色产业发展；启动碳排放研究课题，摸索邮政企业降低碳排放途径。截至2018年12月底，邮政企业一级干线往返邮路悬挂占比67%，邮储银行绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额1904亿元。

岁月的烟尘散尽，那抹邮政绿却依然清新。昔日的人工分拣早已变为大数据配送，马驮人扛也已变身高铁空运，但变化的是服务方式，不变的是邮政人的初心使命。“为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴”，不断满足“人民日益增长的美好生活需要”，是时代要求，更是邮政人矢志不渝的追求。正如刘爱力所言，“把新发展理念贯彻落实到邮政事业发展的全过程和各方面，让人民群众充分共享邮政事业高质量发展的成果”。这就是邮政人不忘初心、牢记使命的新时代表达。

（调研组成员：杨英杰 储 峰 龚 克）