



诚心服务

铸就百年品牌

徐 红

被人称为“拐杖哥”的张美冲，是一名湖北恩施双河邮政所邮递员，15年徒步走过了18万公里山路，穿坏300多双解放鞋、近百双高筒胶靴，背烂了80多个邮包，运送邮件超过100万件，却没有出现过一次差错。在“大上海”普陀区曹杨新村支局做投递员的叶其懂，始终坚持全心全意为人民服务，摸索出了“填空法”、“代查法”、“查卡法”、“贴条法”，使2200多封“死信”、500多个疑难包裹得以复活。还有葛军、唐真亚、何先伦、赵明翠等等这些“中国最美邮递员”，他们用身影记录下城市的变迁，用心、用情诠释着邮政普遍服务的真谛，用实际行动打造着中国邮政的品牌。

百年邮政，服务为先。邮递员们奉献的是比金子还可贵的爱心，用真诚服务铸就了中国邮政品牌。每年一度的《中国经济生活大调查》、学生高考、暴涨的电子商务……每每大事小情，都少不了邮递员忙碌的身影。据了解，每年经邮递员之手送出的大调查明信片就有10万张，涉及全国31个省、自治区、直辖市的104个城市和300个县。

10月9日是一年一度的世界邮政日，在这个邮政人的节日里，那些可亲可敬的邮递员们仍然坚守在工作岗位。他们背负着沉甸甸的邮件，在深山峡谷中夙夜兼程，在雪域高原上孤独前行。中国最美邮递员，是你们用真诚和热情的服务，为居住在城市、乡村、边远山区的人们送去一片温情，你们向社会不断传递着正能量，用自身的精神风貌来展现中国邮政的品牌影响力。

从远古时期的击鼓传声、烽火传信，到大数据时代的现代邮政服务体系，百年邮政紧跟时代脚步，以信息化建设为基础，深化邮政改革，加快转型发展，努力构建全方位的服务渠道，提供更为优质的多元化服务。多年来，中国邮政坚持“人民邮政为人民”的服务宗旨，坚持“迅速、准确、安全、方便”的服务方针，无处不在、无处不达地服务社会和百姓生活，用实际行动履行着自己的责任，兑现着自己对国家和社会的承诺。

服务是品牌之基，品牌是服务之果，优质的服务是企业参与市场竞争的核心实力。中国邮政要实现建设世界一流邮政企业的目标，更好地服务社会民生，得益于服务创新。为更好地提升服务质量，营造良好品牌效应，中国邮政应时刻以最大的热情用心服务客户，以最强的责任心去对待工作，将高效、细致、贴心的服务落到实处。面对机遇与挑战并存的市场环境，中国邮政再出发，努力适应互联网时代业务发展的新变化、新需要，集中全体邮政人的智慧与力量，以新思路、新举措扎实推进世界一流邮政企业建设。让服务铸就品牌之基生根开花结果。



邮政总业务量	1.5万亿件
航空线路	2140条
铁路线路	2288条
汽车线路	1.8万条
邮政总长(单程)	389.7万公里
农村投递线路	9.1万条
城市投递线路	5.5万条

每每与邮政人打交道，你都会明显地感觉到他们的质朴和热情，而周到贴心的服务更会让人心生暖意。图为背负着沉甸甸邮件的邮递员正行走在大山深处，一走就是3天，只好露宿野外或山谷之中。 邮 宣供图



邮政业务：便民服务不只寄信

佳 行

邮政业务是邮政企业的基础业务，包括函件、包裹、汇兑、集邮、报刊发行、电子商务、代理业务、分销配送等。多年来，中国邮政坚持“人民邮政为人民”的宗旨，不断推出新的便民服务。在科技手段日新月异的新时代，除了寄递家书、包裹，你知道自己身边的邮政还能提供哪些服务吗？

DIY 个性化明信片

2014年1月5日，上海市邮政公司在“甲午年生肖系列邮品鉴赏会”现场设立“U印象”个性化明信片打印服务。市民通过扫描微信二维码，在与“U印象”的微信对话框中，上传手机里选中的照片，系统会回复“DIY您的明信片”字样的图文，按照提示进行编辑并输入现场提供的“体验码”，点击提交30秒后，明信片打印完成。这枚附带邮资的明信片，写上内容和地址后就能直接寄出。

中国邮政DIY明信片是客户通过网络平台自主设计制作的定制邮资明信片，消费者只需通过关注微信公众账号、上传图片、选择模板并输入消费验证码简单3步，等待30秒即可现场出片。中国邮政的微信DIY明信片制作业务，目前已在全国各地推广，只是不同场合推出的DIY明信片会增加一些新元素。如苏州拙政园邮局的DIY明信片，就在用户照片区域的下方印有拙政园的手绘图，为游客留下一份专属纪念。2014年5月16日，由江西省邮政公司南昌市分公司推出的第一款以方言漫画为主题，并结合二维码技术增加音频的明信片问世。

智能包裹柜

2013年12月19日，在南京大学仙林校区收发室门口，出现了一组黄色储物柜，这是南京邮政投建的第一个国内小包智能自取柜。这种智能柜具备智能存件、智能取件、远程监控、信息管理、信息发布等功能。投递员只需事先告知收件人，待放好包裹后，收件人就能收到系统自动发出的包括邮件单号、取件密码、取件地点、投递员手机号等内容的短信。到取件时，收件人点击“取包裹”选项，输入8位包裹提取码，即可自取包裹。目前，中国邮政正在全国大中城市的重点区域布放智能包裹柜，向客户提供7×24小时包裹自提服务。

安全电子邮箱

您的电子邮箱安全吗？邮政安全电子邮箱系统帮您来解忧。中国邮政已成功开发邮政安全电子邮箱系统。用户通过网上注册开通 <http://mail.11185.cn>，并到邮政营业厅实名认证，就可以享受邮政安全电子邮箱的特色服务。

安全电子邮箱服务是一种基于互联网、面向认证用户的信息通信服务，

它面向个人或机构客户，提供严肃、可信、权威的电子邮箱信箱服务，提供具有法律效力的可靠信息通信业务，可应用于账单、法律文书、政府公告、社保记录单、混合邮件等。与社会运营的普通电子邮件相比，邮政安全电子邮箱基于数字证书技术，遵循万国邮联电子邮戳及电子挂号邮件标准，为用户提供电子认证安全通信手段，并同时支持安全电子邮件和普通邮件的收发。其特点包括：实名认证、安全私密、防篡改、不可抵赖性及可追溯性。

微信邮局

广州邮政联手微信，开通了“微信邮局”服务，专属邮编为510433，全国微信用户均可通过广州邮政的微信公众号“微邮筒”，用自己的照片制作盖有“微信邮戳”的明信片，直接寄送给祝福的人。在文化领域工作的王先生是成都的第一位用户，他希望用自己的结婚照为老婆制作一张明信片。广州邮政在接收到微信信息后，通过后台打印出来，并加盖了邮戳，制作费、邮费均可用微信支付，两天后寄送给他的妻子。



本版编辑 徐 红

中国邮政：“新丝路”开启新征程

肖文焱

2014年6月22日，第38届世界遗产大会批准中国与哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦跨国联合申报的“丝绸之路：长安—天山廊道路网”入选《世界遗产名录》。

“习近平主席提出共同建设‘丝绸之路经济带’后，‘丝绸之路经济带’迅速进入世界视野，重塑丝绸之路的辉煌不仅会提升中国与中亚各国的战略合作，更为中西部广大中小企业拓展跨境电商市场提供了千载难逢的历史机遇。”中国邮政

集团公司总经理李国华认为，未来，在“丝绸之路经济带”的带动下，中亚和欧洲国家跨境电商市场将开启新征程。

尽管2013年中国邮政国际小包邮件发往哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦、吉尔吉斯斯坦、土库曼斯坦和塔吉克斯坦的业务量较经济带其他国家增幅较低，“但我们坚信，随着‘新丝绸之路经济带’的逐步深化，以及有关国家邮政进一步沟通、合作，中国与亚欧各国跨境电商的市场空间将被进一步拓展，并释

放无限潜力。”李国华充满了信心。

2013年10月8日，中国邮政、俄罗斯邮政、哈萨克斯坦邮政达成协议共同打造“中哈俄”陆运专线寄递服务，推出霍尔果斯经哈萨克斯坦转俄罗斯奥伦堡的“中哈俄”陆运小包。这一方面缓解了发往莫斯科邮件量大的压力，为跨境电商寄递市场提供更进一步的支撑。截至去年底，“中哈俄”陆运小包业务量达51.7万件，日均1万件左右。

的一次成功尝试。李国华介绍说，E贸易可以集聚全国进出口电商客户的邮件、快件在郑州口岸进出，起到为航空港快速集货的目的。“截至2014年7月底，共参与试点出口邮件84000多件，货值810万美元，形成邮政速递国际出口业务收入1623万元；进口43000多件，总货值2106万元，形成邮政速递国内业务收入85万元。通过邮政EMS的参与，郑州跨境贸易电子商务试点项目的业务流程得到了很大程度上的优化。”李国华认为，跨境E贸易郑州市试点项目已显现出巨大的发展前景。目前已签约单位意向的业务量是进口总计约370吨/日，此外每天还有几百乃至上千包的客户群。

扩大国际业务

“丝绸之路经济带”辐射陕、甘、宁、青、新西北五省区与渝、川、滇、桂西南4省区，东牵亚太经济圈，西系欧洲经济圈。这是中国邮政寻求双边及多边合作的契机。“未来一段时间，随着跨国货运铁路专线——‘渝新欧’、‘郑新欧’的稳定运营，寄往沿线国家的国际小包也会出现大幅增长，丝绸之路经济带国家必将因此受益。”李国华说，中国邮政作为跨境电商寄递的服务

商将提供更高质量的服务。今年，跨境电商的发展呈现出更加迅猛的势头。1至7月份，中国邮政发往俄罗斯的国际小包达2459万件，在对各国的国际小包邮件量中排名第一；此外，在排名前10位的国家中，有5个国家来自欧洲，交寄总量达7093万件。郑州跨境贸易电子商务试点项目“E贸易”是中国邮政研究解决国际邮件、快件的快速通关，结汇，退税问题

创新金融服务

李国华还告诉记者，自“丝绸之路经济带”战略构想及加强“五通”（政策沟通、道路联通、贸易畅通、货币流通、民心相通）的发展思路提出之后，中国邮政银行总行及新疆分行积极地融入到丝绸之路经济带“金融中心”的建设中。新疆分行在个人外汇业务方面，目前开办了包括国际汇款、结售汇、外币储蓄业务以及外币理财业务。“截至今年5月末，全区办理国际汇款4155笔、1072.2万美元，同比分别增长10.86%和28.38%；办理结售汇2407笔、569.95万美元，同比增

长8.42%和35.74%；外币储蓄15.58万美元，累计净增1.45万美元。”“公司外汇业务方面，新疆分行于2011年底筹备开办公司外汇业务并于2012年初获得总行授权开办对公结售汇、外币兑换、外汇存款和国际结算等非授信外币结算业务。目前已先后为6个进出口企业办理了汇款、结售汇、跨境人民币、出口信用证通知等国际结算业务，其中汇款、结售汇、跨境人民币业务量合计达23.43万美元，服务企业的主要贸易对手为中亚五国企业。”

爱心洒满“生命禁区”

佳 行

2009年7月，格尔木市邮政局为了解决沿线军民的邮用，开通了这条被军民亲切地称为“鸿雁天路”的自办邮路。“绿色邮车不仅仅传递信息，还应该是人与人之间情感连接的纽带。”带着这一信念，葛军接过第3根接力棒，成为“鸿雁天路”的一名邮递员。

2012年11月26日，葛军到保护站送邮件时，正遇到达拉和扎娅在焦急地拦车，扎娅未满周岁的女儿生重病，命悬一线。葛军见状，没有丝毫犹豫：“快速上车，带孩子到格尔木救治。”回程的道路大雪肆虐，没膝深的大雪覆盖来时时的道路。为行车安全，葛军不得不一次次停车在雪地里艰难探路，直到凌晨3点，当前方出现城市灯光，疲惫的葛军知道孩子得救了。

2010年11月，台湾来的陈先生独

自骑自行车到西藏旅游，在从风火山下来时，突发高原反应。此时，恰巧葛军驾驶邮车返回，看到这一情况，葛军迅速将陈先生扶上邮车送往医院，使之得到及时的治疗。

2009年冬，寒风裹挟着雪花扑打在车窗上，葛军驾驶着邮车在距离五道梁兵站10公里处时，看见行驶在前方的一辆军车突然失控翻下4米多深的路基，他冲上前去，救起了驾驶室中4名受伤的官兵，官兵们得到了及时救治。

“八百里风雪送月饼”是葛军留在这条路上的一个动人故事。2011年中秋节，很多网民为长江源水生态环境保护站寄来了月饼，然而中秋节前一天大雪从凌晨一直下到了中午，没有人敢想葛军能在这一天出现。然而，下午3点多，当一个黑点由远及近向保护站缓缓移动而来时，

站内的志愿者们惊呆了：“是葛军和他的邮车。”葛军不仅带来了网民的一片心意，也带来了他的一份深情厚谊。

2010年5月，一封来自三岔河武警部队官兵的感谢信送到了格尔木市邮政局领导的手中。信中说：“你默默无闻，在天路上传递着爱的信息；你勤勤恳恳，为高原军人带来异乡的问候……望见你的身影，我们心中无比兴奋激动，你为我们带来的不止是一份祝福，更是信心和鼓励，我们衷心感谢你。”

4年来，葛军在这条线路上留下的不仅是书信、物品，还有几天几夜都说不完的好人好事。现在，每当看见葛军的邮车，官兵们时常会拦住邮车，硬将葛军从车上拉下来，推到暖烘烘的屋里，端上热腾腾的茶水，香喷喷的饭菜，等他吃饱了肚子，暖热了身子，才与他挥手告别。

在我国960万平方公里的土地上，每天有15万名邮递员，身着墨绿色标志服，穿梭于城市、乡村、海岛、边疆。每年投递各类邮件270多亿件，风雨无阻，尽职尽责——

从格尔木到唐古拉山镇这片南北绵延近500公里的冰雪地带，一个人、一辆车，满载着报纸、信件、物品，在平均海拔4500米左右，途中要翻越4767米的昆仑山口和5010米的风火山口，穿越可可西里无人区的这条路上，格尔木市邮政局投递员葛军已风雨无阻地行驶了12万余公里。几年来，葛军投递党报党刊近13万份、包裹4000余件、信函近2万封；代寄包裹近1000件、代售邮票1900枚……他把爱心洒满了“生命禁区”的每个角落。

早在上世纪五十年代，格尔木就曾被唐古拉山邮局，上世纪九十年代改为唐古拉山邮电委代办所，直到九十年代末，随着格尔木市工行撤点，唐古拉山邮所也随之撤销，沿线军民用邮一度成为空白。