# 邮政家属支援工作总结(共47篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-08-23

*邮政家属支援工作总结1回顾20xx年在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：>一、思...*

**邮政家属支援工作总结1**

回顾20xx年在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

>一、思想上，积极参加政治学习

关心国家大事，拥护以党的正确领导，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。

工作上，本人能忠于职守，严于律已，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

>二、今年取得成绩：

在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

>三、存在的主要问题：

一是学习不够。新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

>四、今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的\'价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献我的热血、智慧和青春。

**邮政家属支援工作总结2**

>一、今年的工作情况

（一）经济综合实力得到进一步提高。体现五个明显:一是各项经济指标明显增长。预计全年共完成GDP26亿元,比去年增长；实际利用民资亿元，增长,完成年度任务的;实际引资总额亿元,增长,完成；规模以上工业增加值亿元，增长；地方财政一般预算收入10817万元，增长30%,完成，首次突破亿元大关。二是征地拆迁瓶颈明显突破。倾全办事处之力，克难攻坚，已顺利向园区管委会移交七批土地共亩,确保了园区用地需求。三是招商引资水平明显提高。引大项目促大发展，全年共引进项目27个，其中超千万元的多达16个，工业项目有10个，打破了以前房地产项目一支独秀的局面，优化了税源结构。四是重大项目建设明显加快。南洋莱力、腾艺印刷、恩平.富盈阳光新城、锦江新城商贸区等重大项目的建设步伐明显加快。其中总投资亿元的精文汽车城项目已成功落户商贸区,拉开了该区开发建设序幕。五是“专业镇”水平明显提高。辖区麦克风及配件企业立足“外需不足内需补”，通过展销会、博览会等载体，拓宽销路，普遍实现“订单”作业，多家企业年产值实现超千万元，擦亮了“专业镇”品牌。

（二）民生问题得到进一步改善。以开展“双到”和“六个一”工程为契机，解决了一批农民关注的民生问题，贫困村和贫困户脱贫步伐加快。办事处3个纳入省备案的贫困村的集体收入比去年大幅增长，其中石联村已实现脱贫。筹资万元新建了村道72条共

公里,完成年度任务的；筹资万元修建了水渠公里，完成106%；筹资224万元，解决了780户2750名群众的饮水问题，完成130%；已全面完成了1000亩的农业结构调整任务；共举办三期培训班，转移农村富余劳动力1800多人，完成。“双到”方面，89户贫困户已有73户预计今年纯收入超过2500元,实现当年脱贫，脱贫率达82%,并顺利通过了江门和省的检查验收。此外，新建了新楼村何翠媚澳门红十字博爱卫生站，有效解决了当地村民“看病难、看病贵”问题。同时，社会保障工作稳步推进,全办事处已有1222户贫困户纳入低保，实现了应保尽保；新型农村合作医疗已实现全覆盖；“五险”参保人数达71280人，城镇居民基本医疗保险参保人数达45200人，均超额完成市下达的任务。

（三）精神文明建设得到进一步加强。一是教育事业得到优先发展。争取吴年乐先生捐款港币200万元改造了七小，并更名为恩平市年乐学校；飞鹅塘小学拆除了旧的教学楼，新建了教学楼；筹资240多万元，扎实推进校安工程建设。二是文化工作取得新成效。大力实施文化名市建设，民间博物馆建设已纳入市重点建设的文化产业项目，高标准建设了六间农家书屋。三是人口与计划生育工作扎实开展。落实层级责任制，坚持“三为主”工作方针，加强“一校两室三栏”建设，计划生育各项指标任务顺利完成。四是社会大局保持稳定。综治信访维稳中心充分发挥作用，社会矛盾得到及时有效化解，发生率下降了21%，营造了稳定和谐的环境。落实安全生产各项制度，及时排查、整治安全隐患，深入开展各类专项整治行动，有效保障了人民群众生命财产安全。

（四）党建工作得到进一步巩固。以创先争优活动为契机，树典型，赶先进，党组织的`凝聚力、战斗力、号召力明显得到加强。吸收66名\_员，为党组织输送了新鲜血液，优化了党员队伍结构，进一步增强了基层党组织的向心力和凝聚力。

主要存在问题有三方面：一是实际利用外资不理想；二是村级集体经济依然薄弱；三是社会不稳定因素不同程度存在。

>二、明年的工作思路及措施

20xx年是实施“十二五”规划的起始之年,做好明年各项工作，对“十二五”起好步、开好局具有十分重要的意义。

明年的工作思路是:

抓经济，强班子，惠民生，促和谐。

（一）科学谋划，增强经济综合实力。一是突出抓工业，夯实经济发展基础。重点抓好电声行业协会成立,扶持电声行业健康发展。淘汰落后产能，全力抓好超热导、华润风力、恒威二期、南洋莱力、天之星和沐阳童服饰等工业项目的上马。二是重点抓商贸，发展第三产业。全力加快精文汽车城项目的建设，力促华科汽车展览中心早日进驻，扩大商贸区规模；加快土地的整合,力促民间博物馆早日上马；切实抓好旧\*\*电影院及周边区域的旧城区、小岛农贸市场和水果批发市场、飞鹅塘大村的城区改造；抓好白马翠绿度假山庄内五星级酒店和富盈阳光新城五星级酒店建设；同时，将锦安路建设成美食一条街。此外，还要全力协助汇银、浩华、富基二期、金佳二期及星河湾畔和富盈阳光新城等大型房地产项目的建设。三是强化财税征管，不断壮大财政实力。强化财税征管，深挖税源，堵塞漏洞，并做到开源节流，提高资金使用效能。四是落实帮扶措施，壮大村级经济。重点解决10个贫困村的脱贫。各贫困村凡新上经济项目，将给予扶持3至5万元的启动资金。

（二）改善民生，促进社会和谐。一是坚持以人为本，着力改善民生。巩固和延伸“六个一”工程和“双到”工作成果，着力改变农村落后面貌。二是坚持综合治理，确保社会稳定。落实维稳第一责任，发挥综治信访维稳中心作用，努力化解社会不稳定因素；保持严打整治的高压态势，确保稳定；层级落实安全生产责任制，深入整治安全隐患，坚决遏制重特大安全事故发生，保障人民群众的生命财产安全。三是坚持抓保障，健全体系建设。抓好城乡最低生活保障工作，切实做到应保尽保。加强与市有关职能部门的联系，妥善解决被征地农民参保问题。四是坚持抓计生，稳定低生育水平。落实层级责任，坚决执行“一票否决”，重点抓好“四术”清库和抚养费征收，稳定低生育水平，努力提高人口素质。

（三）加强党建，夯实组织基础。一是强化学习，建设坚强有力的干部队伍。以建设学习型机关为契机，健全各项学习制度，加强教育培训，努力造就一支高素质的干部队伍，不断提高应对能力。二是依法依规，狠抓环节，确保春节前完成村级组织换届，选好配强村级领导班子。三是创新形式，深化创先争优活动成果。不断总结和推广先进集体和个人，实行典型示范，充实承诺内容，抓整改落实，提高活动成效。

**邮政家属支援工作总结3**

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷的款、个人住房贷的款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。

在xx局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的`关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

**邮政家属支援工作总结4**

>一、工作总结汇总

代理金融业务实现规模与效益同步增长。上半年，累计实现代理金融收入（不含保险）亿元，增幅。代理储蓄余额净增亿元，接近去年全年的增长水平，增幅，高出全国平均水平个百分点，增幅排全国第5位，较去年同期上升4位；代理余额市场占有率达到，较去年底提高个百分点。全省新增亿元网点114个，达到379个，亿元网点占比达到，较去年底提高个百分点；全省代理网点点均余额达到8037万元，较去年底增加1100万元。全省邮政企业累计销售理财产品亿元，同比增长177%；新增绿卡294万张，排全国第3位。到6月底，全省邮政企业金融客户较去年底增长，累计达到2539万户，其中余额在5万元以上的优质客户达到万户，增长。

代理保险专业面对银保市场持续低迷的困难，加强专职营销队伍建设，深入推进县域保险业务发展，在银保市场继续保持领先地位。上半年全省邮政完成代理新单保费亿元，实现手续费收入8057万元，累计保费占银保市场的，较去年同期提高8个百分点。

突出发展重点，代理金融业务发展突飞猛进。通过开展“新百亿工程”竞赛，努力做大余额规模。截至12月31日，全省新增代理储蓄余额亿元，完成“新百亿竞赛”计划的，余额规模达到亿元。通过开展网点“创高减低”活动，增强网点自我发展能力。截至12月底，全省代理储蓄网点点均净增余额1636万元，达到8572万元。新增亿元网点197个，余额3000万元以下的低效网点由年初的127个减少到63个。加快基础客户群的拓展，全年新增基础客户288万户，达到2673万户；其中资产在5万元以上的优质客户达万户，较上年增长。大力发展理财和电子银行业务，全省邮政企业共销售基金、人民币理财、国债等各项理财产品亿元，同比增长225%。代理保险在规范中发展，全省邮政企业代理保费达到亿元。

代理金融业务发展规模和服务能力同步上升。通过优化业务结构、加强业务管控、提升能力建设，网点“创高减低”、转型发展等工作取得明显成效。上半年，全省代理储蓄余额累计净增亿元、达到亿元，净增绝对值排全国第4位，同比增长，增幅排全国第7位；累计实现代理金融收入（不含保险）亿元，增幅。电子银行业务快速发展，电子银行（含ATM自助渠道）交易替代率达到，较上年提高个百分点。渠道服务能力有效提升，共建设改造代理金融网点27个，新增ATM机36台，新增CRS 54台。

代理保险业务克服银保市场持续低迷的不利影响，积极调整产品销售结构，加强与各大保险公司的合作，开展业务竞赛，推动保费规模不断扩大。上半年，全省累计实现新单保费亿元，新单保费市场占有率达到43%，同比上升，继续保持银保市场的领先地位。自我省中邮人寿分公司3月18日开业以来，全省累计完成中邮人寿保费亿元，占全省邮政代理总保费量的25%，完成计划的32%。

金融类业务呈现规模效益发展。代理金融业务深度开展项目营销，强化客户维护，加快邮储、理财、电子银行、中间业务发展。不断加强业务管控，优化业务结构，提升服务渠道能力建设，网点转型和“创高减低”工作取得显著成效。20xx年末，全省代理储蓄余额累计净增亿元，达到亿元，净增绝对值排全国第6位，收入规模排全国第7位。代理保险业务加强市场研究和分析，深化对客户的营销管理，大力推广保险产说会专项营销。全省代理保险总保费亿元，规模居全国第14位，市场占有率，居xx兼业代理保险市场第1位。

代理金融业务量收规模创新高。上半年，在做大邮储余额规模的同时，重点关注各单位金融总资产指标的考核，加强市场占有率、新增市场占有率、年日平均余额等指标的考核，金融总资产规模稳定增长。上半年，全省代理金融总资产净增亿元，完成年计划的。其中储蓄余额净增亿元，净增额全国排名第4位，完成计划，同比增长，同比多增亿元（全国同比少增亿元），全国排名第3位；保费净增亿元，完成计划，同比增长；理财业务有效销量亿元，完成计划的。截至6月30日，全省代理金融总资产达到亿元，其中储蓄余额亿元，全国排第7位。进一步加大协议存款发展力度，上半年，全省代理协议存款余额在定期中占比。电子银行交易替代率稳步增长，截至6月底，全省邮政代理新增网银及手机银行客户数万户，同比增长，期末结存客户数达到万户。全省电子银行交易替代率达，较上年底提升个百分点。全省新单保费达亿元，较去年同期多增20亿元，累计增幅达95%。累计代理中邮保费亿元，排全国第7位；累计中邮期交保费万元，排全国第9位，占期交总保费的。

>二、工作计划汇总

要突出重点，着力做大做强代理金融业务。代理储蓄专业要以湖北、安徽为标杆，两年内缩小与湖北的差距，拉大与安徽的差距，三年赶超湖北，余额进入全国前五，收入规模全国排名前七位。要坚定信心，做大规模，做实基础客户群，做优结构。要在资源配置、能力建设、人员支撑等方面优先向金融业务倾斜。下半年，全省要新增基础客户50万户，全年新增客户200万户；确保新增代理储蓄余额80亿元，力争新增100亿元，全年新增余额力争达280亿元。

要推进转型发展。首先是观念转型，要树立“内控优先，合规经营”、“量质并重，协调发展”、“客户至上，深挖潜能”的理念，实现从传统邮政业务经营管理向商业银行业务经营管理转变。其次是经营转型，要充分发挥资源优势，加快发展，加强专业营销和渠道建设，实现代理金融业务发展方式的转变。第三是网点转型，要优化网点结构布局，对扭亏无望的网点要弃亏为盈、重新选址搬迁；优化功能分区、服务流程和管理流程，建立三级考核评价体系，分类设置考核指标；要实行网点员工弹性排班，让更多网点人员走出柜台、走向市场，实现代理金融网点从简单销售型向营销服务型转型。第四是队伍转型，特别是要强化支局（所）长转型，选拔好、培养好、使用好、激励好支局（所）长；加快营业人员的营销转型；强化专业营销管理力量，实现从专业人才短缺、整体素质偏低向专业力量逐步增强、能力水平适应发展要求转变。第五是管理转型，要借鉴商业银行现代管理理念，通过加强风险管控、加强合规经营、加强成本核算，实现从粗放式管理向精细化管理转变。第六是服务转型，要加强客户分析，拓展服务渠道，组织客户活动，为客户排忧解难，实现从经营产品向经营客户转变。

要坚持开展网点“创高减低”工作。在推进“亿元工程”的基础上，加强对网点的分类指导，设定创高指标，设立减低目标，先进带后进。到今年底，全省亿元以上网点达到400个，消灭余额在3000万元以下网点，5000万元以下的网点从上年底的602个减少到402个，减少200个。对高产网点要高看一眼、厚爱十分，分层奖励，培育一批高产网点。对低产网点要限期达标，采取有效激励措施，充分调动网点积极性。通过“创高减低”活动，努力提高单点产能，不断做大邮储业务规模。

要以项目为抓手做大做实基础客户群。通过征地拆迁、代收代发、粮补等项目带动增客户、壮规模、调结构；要突出重点项目，收集信息、做好规划，建立大项目责任机制、考核机制；推广好项目复制做法，以点带面推动发展。要不遗余力地加大发卡力度，稳定增加基础客户群；加快“绿卡村”建设，抢占农村市场。要分城区、商区、农区分别制定客户走访方案，通过“走千村、串万户、访商户、进社区”来积累客户。

要创新营销，加快发展中间业务和公司业务。在深入分析市场、竞争对手、客户、产品的基础上，突出差异化营销。要针对农信社不能销售理财产品的情况，发挥邮政优势，加快农村理财业务发展，重点对种、养殖户等大户销售理财产品；结合客户需求有针对性地开展营销，为客户提供综合金融服务，做大理财业务规模；加强网点理财客户经理的培训，提高理财经营专业水平和服务能力。要积极发展交易结算类客户，挖掘财政、社保、公用事业等网络型客户的市场潜力；要以大力发展“商易通”业务、开设助农取款服务点为抓手，积极争抢农村金融客户；要强化宣传和营销，积极引导客户使用电子渠道体验邮政金融服务。要加快发展公司业务，确保全省今年公司业务收入过3000万元。

要高度关注与重视代理保险业务。保险业务要以黑龙江、安徽为标杆，今年巩固全国前十的位置，明年赶超黑龙江，力争规模排名进全国前八位，xx代理保费占全国代理保费的比重提高到5%。下半年新增代理保费总额23亿元，手续费收入9000万元，城区邮银占比达到70%，县域邮银占比达到85%。要破除“影响论”和“自然论”、“副业论”等观念，把代理保险业务当作金融业务来发展，在规范中发展，加大营销力度。要推进“阵地营销+专职营销”模式，提高网点产能，下半年实现点均产能137万元。要加强与保险公司的合作，推广产品说明会、网点沙龙等新型销售模式，推动淡季业务发展。要加强对县局的分类指导，开展县局分组PK赛；组织开展专管员团队和明星网点业务发展竞赛，促进业务快速发展。要积极支持中邮人寿的筹建和发展，努力推动xx“三农”保险业务发展。

做大做强代理金融业务。要以邮储业务为重点，理财、保险为两翼，建立以网点营销为主体，项目营销为补充，结构优化为目标，电子渠道为方向，城乡统筹发展的代理金融业务模式。

**邮政家属支援工作总结5**

20xx年，我局干部职工齐心协力，紧紧围绕年初职代会所确定的方针目标，以更扎实的工作和更有效的措施，向管理要效益，以服务求创新，调动一切积极因素，迎难而上促发展，圆满完成了上级下达的各项工作任务，现将我部一年来的工作总结如下：

>（一）、邮政业务发展进一步加快

1、储蓄业务发展较快

20xx年市局给我局下达的邮储余额净增指标为20xx年内完成20xx年初职代会上，我们根据市局文件精神提出了必须在第一季度完成全年储蓄余额净增任务的工作目标。同时加大了职工揽储力度和考核力度，实施压缩在途资金在0。xxxx以下、控制库存现金在xxxx以下、加快资金归行率等办法来提高储蓄余额的含金量，以增加储蓄收入。

第一季度我局储蓄业务是历年来完成最好的，截止3月20xx年计划的xxxx，创下了我局储蓄净增余额的新高。

2、代办保险业务发展突出

邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业务，是规避金融风险、调整业务结构、实现多元化经营的有效手段。xx年是代理保险业务向科技化、成熟化、可持续化发展的关键性一年。根据国家邮政局发出的《关于加快xx年代理保险业务发展的若干意见》和省、市局的要求，我局把代理保险作为做大、做强“代”号业务的切入点，充分利用邮政网络资源优势，努力开拓农村市场和大客户市场业务发展，积极与平安、人寿等多家保险公司进行全面的合作，联合开展各类营销宣传活动，取得了较好业绩。为了充分做好这顶工作，我们先后召开了三次发展保险业务工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请市人寿保险公司的讲师传授保险业务发展经验，并借鉴辽阳县局召开保险推介会的成功经验于4月29日召开了“鸿泰纳祥、绿衣献爱”保险推介会，实现保费42xxxx元，超出了原订的30xxxx元目标，达到了预期的效果，为今后保险业务的发展开了一个好头。这次推介会\_有1xxxx储蓄单位、6xxxx个人参加揽收，职工们为了这次推介会都做了不少的牺牲，付出了很多的心血。这也说明了我们是一个非常团结的集体，是一支特别能战斗的团队。

3、其他业务发展较快

按照平等协商、优势互补、互惠互利、共同发展的原则，我们积极开辟联合发展领域，寻求与电信、移动、联通、保险等企事业单位的通力合作，大力发展中间业务。今年5月份，我局开展的代售网通话费充值卡取得了快速的发展，仅一个月的时间就卖出了充值卡5xxxx多元。

另外，面对激烈的市场竞争形势，我们还专门研究了xx的市场环境和客户需求，适时调整了业务开发重点，积极开展函件业务。今年许秀飞同志不辞辛苦，多次攻关，成功地开发了县政府、职教中心、国土局、法院、一中、北甸实验学校、xx发电厂等七家邮资封业务，为局创收2。xxxx元。同时他抓住“五女山申报世界文化遗产”的机会，积极与县委县政府沟通，发行“五女山山城个性化邮票”，为局创收4xxxx万元。另外，我局还开发了大雅河漂流邮资明信片xx枚，为移动公司制做了xx枚企业拜年卡，使我局在邮资明信片业务和企业拜年卡业务发展上实现了零的空破。

>（二）、邮政服务水平有了一定的提高

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。为了使营业员、储蓄员、投递员等工种的对外服务工作更规范，今年我局共举办的两期业务培训班，共有职工6xxxx次参加了培训。此外，我们还在3月份开展了全县星级营业员、投递员资格评定考试，对原有的星级营业员、投递员进行了重新评定，共评定出星级投递员五名、星级营业员2xxxx。通过全局职工的共同努力，现在我局职工着装整齐，态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。有了这样一个优良的基础，我们有理由相信：在接下来的时间里，我们的工作会更上一层楼的！

**邮政家属支援工作总结6**

来邮政工作已经8个多月了。回顾这8个多月的工作，真的是感慨良多。在县市局领导的关怀和指导下，在各位同事的支持和帮助下，我不仅迅速的掌握了邮政业务知识，而且掌握了邮政储蓄业务知识，同时也熟悉了邮政投递相关工作以及农资分销等相关知识，这使我觉得很充实也很满足。

营业是邮政的四个重要组成部分之一，更是展示我们邮政企业形象，体现我们精神面貌和综合素质的窗口。我很荣幸我职业生涯的第一站就是到了这里。在邮政营业大厅的前台工作不仅接触的用户多，需要协调的事情也多，给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们不仅要详细的咨询用户的寄出地点，更要慎重的验试每一件寄出物品，同时还得考虑包裹的包装问题。

\_\_是个石材重镇，会有大量石材样品邮寄，由于石材一般都比较重，所以需要向客户咨询邮件是否急用，然后根据不同的资费为客户推荐不同的邮寄方式。随着全名址要求的标准越来越高，这就要求我们在邮寄的时候要提高录入速度，还好现在已经可以熟练掌握了。所以我觉得邮政营业是一个用心和用智慧才能经营的岗位。在邮政储蓄工作的几个月，自己对储蓄的工作流程熟悉了。

储蓄岗的工作比较单纯，存取款开户销户转账还有一些中间业务，不需要动脑筋，只要仔细点就好了。因为邮政储蓄是邮政的看家饭碗，所以为客户提供优质的窗口服务是每个营业员的基本要求，熟练的业务知识是前提。邮政是个企业，需要创造价值，所以为客户提供服务和理财产品同时提高支局收入很关键。

在我工作的那段时间，我努力向客户讲解邮政代理保险产品的好处和风险，一，保险是一份保障，二保险比较安全，三保险可以是财富值，同时考虑到储户可能中途用钱的需要，所以就根据需要将钱分活期，定期，保险组合存储，这使我对理财有了更深刻的认识。

在过去的几个月中，我也跟着投递班学习过分报纸，分报纸是个技术活，首先得将进口的所有报纸根据不同的段别分开，然后根据将报纸分到各个单位。不管风吹日晒都必须准确无误的将包裹邮件送到客户手中。第一次送农资还是在2月份的时候，坐在麻木车上，冷风吹在脸上，我很感慨，这就是乡邮人真实的生活，很艰苦，所以我得珍惜我的工作。种子销售时，我也跟车出去做过，有时一中午卖不到一袋种子，时间也耗费了，车子也烧油，但是这是自己的职责，在岗一天就要努力工作一天。在这8个月的时间里，业绩方面做的很不好。我觉得自己完全没有发挥自己最擅长的营销水平，回到离家最近的地方，很多时候还是在家里人帮忙拉存款。做保险也没有尽力，认识的人就做不认识的就不做，这完全不是以前的自己，所以得努力改变这种状况，在以后的工作中要主动走出去，把自己的定位由就业变为职业。基层的生活是真实的，我学会了很多，心态也发生了很大的变化，从开始的浮躁到现在的平静，梦想可以很伟大，但是必须从小事做起，把小事都做好了其实也就完成了一件大事。所以我选择努力做事，踏实做事。

**邮政家属支援工作总结7**

20xx年投递局部在周书记的带领和全体团员的支持下蓬勃发展，在如此的集体中我深感荣幸。XX投递部轮替轮一，我感到身上的重任，我时刻以严格要求自己，力争做一名合格的投递员。我以无比的热情投入到各项工作，积极配合领导工作，并带动身边的新手同事争做岗位能手，深创青年文明号活动。参加投递工作至今，我多次被评为投递员。这些来之不易的荣誉，都时刻激励着我更加努力要求自己，争取更出色的成绩。

作为一名班组邮政人员，在思想上我丝毫不放松，为保证班组各项工作的顺利，在行动上我努力做好本职工作，严格遵守岗位责任制，积极参加各种形式的业务培训，努力提高自己的业务素质和水平。在公司领导和组长、同事的帮助中，我在自己的工作岗位上勤勤恳恳，用自己的努力去做好每一项工作。我在日常的工作中，做到多看、多听、多做。多看看班组长及管理人员对工作的处理和对班组的管理。多听听同事在生产中对各种问题的意见。多做做班组的日常工作，锻炼自己的各种能力，以期待自己在工作中有更出色的成绩。加强自己的思想教育，树立“用户第一”的思想观念，在日常工作中保障用户的利益，不计较个人得失。集体的事抢着做，带动其他同事争做岗位能手。

年底报刊收订活动中我积极配合班组进行报刊揽收，上门收订，在任务重、时间紧的情况下，为班组完成收订任务、完成流转额尽了自己的一份力。在日常工作中我积极学习《邮政通信服务规范》，落实规范化服务标准，进一步拓宽自身的服务视野，积极提倡“想用户所想”的思想观点，要求自己从用户的角度来发现我们自身工作的不足并及时整改，为用户提供更优质的服务。对于用户的查询投诉，我认真落实受理、处理工作，及时回复用户，坚决把用户的查询、投诉处理到底，并落实好回访工作，努力提高邮政投递服务的质量和信誉。

在今后的工作中，我将针对不足采用行之有效的方法来改善，不断的完善自己，决心在新的一年中，继续努力，继续发奋，做一个合格的邮政投递员。

**邮政家属支援工作总结8**

载着个人成长的快乐与集体丰收的喜悦，走过了xx年。回首一年来的工作，让我豪情满怀：在市局正确领导下，在局班子和全体员工共同努力下，我们圆满地完成了市局下达的各项收入计划，出色实现了年初我局自定奋斗目标和冲刺目标，实现了年初提出的“六大战略，五个提高，十项工作”，向“东北综合实力首强县局”靠得更近;让我信心百倍：明年我们还会以更高的要求，更严的标准，更明确的方向去迎接xx年;让我体验到了成长的快乐：在这样一个优秀的集中工作，通过亲身感受，亲眼目睹，亲耳所闻，亲身体会以，亲临现场，加速了成长的历程，思想上经受了一次新的洗礼，打破了多年形成的思想惯性。

下面，我分几个方面汇报一下我一年来的工作。

按照市局的统一安排，我于xx年1月8日到公主岭局交流工作。根据班子的安排，我协助局长分管函件广告、集邮、报刊发行、农资、电子商务、包裹、机要、网络运行、视检视察等方面工作。

>一、协助局长抓好经营工作

1、函件广告业务：截止11月末，完成业务收入万，完成年计划185万的。

主要做好了以下几方面：

(1)做好了09年借助粮食直补平台，发展函件“大礼包”业务，出台奖励办法，发动专业、网点、营销平台积极参与。利用一个半月时间，共计营销大礼包业务15万余元，召开三场专题业务调度会，现场走访网点20余处。

(2)抓好“函件百日竞赛”，拓展函件业务市场，出台相关业务方案，销售“祖国万岁”册700余本，形成业务收入6万余元;销售“建国60周年”异形片贺卡6000套，形成业务收入万;

(3)集中做好xx年贺卡营销工作，截止12月10日，累计完成贺卡115万，完成年计划128万的90%。

2、集邮业务：截止11月末，累计实现集邮业务收入万，完成市局确定85万的。

(1)做好生肖生肖银条的销售工作，专业部门、营销团队、支局网点充分抓住春节的消费高峰，充分挖掘市场潜力，拓展生肖银条的文化和收藏价值，共销售生肖银条100条，形成业务收入5万元;

(2)做好了日常集邮品的销售，利用支局网点开展pk竞赛，调动网点销售日常集邮品，拓展集邮市场空间;利用营销团队配合积分政策，开展营销队伍销售集邮品活动;利用“干部包保农村支局”开展包保干部与支局网点上下联动，通过一系列的活动开展和集邮政策的出台，拓展了集邮市场空间，壮大集邮爱好者队伍;

(3)做好了“集邮20年年册”大全册的销售工作，通过开展专题销售工作，挖掘市场空间，建立销售网络，共计销售近70册，形成业务收入27万余元;

(4)做好“建国60周年”主题集邮品的销售，共计形成收入近10万元;

(5)做好xx年新邮预定工作，截止12月19日，累计预定近1300套，预计能完成1500套。

3、报刊发行业务：截止11月末，实现业务收入万，完成流转额350万。

(1)抓好投递服务质量的提升，服务水平的高低直接决定业务发展规模的大小，通过服务升级来带动业务升级，客户升级。

(2)抓好投递网络的建设，通过检查员跟段，投递网络投递点满意度回访，投递里程的核定，为投递网络的不断优化提供详实决策依据。

(3)促投递作业现场的管理，按照现代企业生产场地作业标准，积极推行局长的“6s”管理，打造一支业务素质高，服务能力强，纪律作风过硬的投递队伍。

(4)积极抓好xx年报刊收订工作，通过召开报刊专业会议，通过与地方党委沟通，通过专题调度会，截止12月20日，我累计完成报刊流转额300万。

4、农资业务：截止11月末，累计形成业务收入万，其中销售大肥1459吨，清理10年库存11万元。

(1)调度网点销售积极性，在09年大肥销售中，涌现出了宝泉和怀德两个超200吨的单位，网点市场覆盖更加广阔，业务收入水平得以提升，个人利益得以丰厚，促进了农资业务的可持续健康发展。

(2)千方百计争取货源，在确保不积压的前提下，货源的供应成为制约农资业务壮大规模的一个至关重要瓶颈。与农资部门一道协同不同厂家、省公司、市局、兄弟局、渠道部门、社会代理商，取得了预期的效果。

预期的效果。

(3)做好了农资业务的回访工作和售后服务工作，针对xx年的全国特大旱情，我局个别地块出现不同程度的肥料不释放情况，与农资部门一道利用此机遇，对客户进行了轰轰烈烈的回访，扩大了邮政化肥的信誉和知名度，确保了农资业务健康发展。

(4)做好了xx年大肥业务的定货工作，根据以往年份的经验和市场实际状况，综合各方面，确定了xx年的`农资业务方案，确保xx年农资业务规模的不断壮大，风险的不断减小，利润空间的提升。

5、电子商务业务：截止11月末，共实现电子商务业务收入万，主要抓好以下工作：

(1)短信业务的集中突破，以储蓄业务短信为龙头，做好速递业务短信。通过制度业务发展方案，出台激励政策，干部包保，将积压短信发展目标落实到专业、网点、台席、柜员，明确责任制度，明确进度目标，每每天一报表，五日一通报，形成了较好的效果。速递业务短信，依托于速递业务平台，通过营业员“多说一句话”，提高柜员加办率，速递业务短信收入一直稳定在70%以上。

(2)平台代收费业务得以全面启动，充分利用电子商务平台，22处电子化支局网点全部启动代收费业务，自7月份以来，累计收费近30万，在形成业务收入的同时，带来稳定的高端用户队伍，促进了金融、集邮、思乡月等其他业务的发展。

(3)网络鲜花和航空客票业务方兴未艾，两项新业务全部实现了零突破，目前正进行市场起步阶段。

>二、抓好网络运行、视检视察、服务、机要等管理协调工作

1、针对长春邮车运行时间调整、全夜航运行、速递分拣下沉、押运外包、专用邮袋的使用等，做好网络运行等相关工作，确保生产平稳运行，安全运行，为生产经营单位和环节提供支撑保障。

2、针对“打造东北首强县局”的总体构想，在经营水平不断提升的前提下，视检视察工作要先行。

年初，将城区网点划入营业局管理，并配备了专门检查人员，充实了力量;对农村35处网点根据业务规模重新划片，将检查员绩效与所管理网点业绩挂钩;加强包促干部对支局包保作用，提升支局管理水平;通过下乡实地检查与调度汇报相结合方式促进网点提升管理效果;重点针对省市局要求做好了农村支局达标工作、电子化支局窗投系统应用、投递系统上线工作、专用邮袋使用与管理、支局“小家建设”、精品网点的打造工作、网点升级规化;在营业局推行流动红旗评比工作，在发投局推行星级乡邮投递员评比活动，以活动促提高;重点做好银行分营后稽查不到位留下的监管缺位，以资金的安全为第一要务，以关键制度的执行为必要手段，确保资金、人身、邮件、场地的万无一失。

3、以新处理规则为契机，加强对机要工作的指导和管理，在确保邮件、场地绝对安全前提下，开展各项工作，确保从业人员素质合格、品德端正、业务精细、环节到位，管理人员检查到位、巡视到位，硬件设施投入到位。

>三、抓好各项专题工作

1、抓好干部包保农村支局工作，自5月份开展干部包保农村支局活动以来，干部与网点联动，主动融入，形成良好的发展氛围，为确保此项活动取得实效，不走过场，不留置遗憾，召开了4场专题会议，明确责任，明确目标，明确措施，明确时间。

我本人所包保的网点，确保每月走访两次，身体力行帮助包保网点发展业务，想着法，出路子，克难关，解实难。

2、抓好各项竞赛工作，通过竞赛推动了业务的大发展，锻炼了队伍，凝聚了人心，提升了士气，融合了关系。

(1)抓好保险业务“千点百大连单，争先进位保全盘”竞赛活动;

(2)抓好全区pk赛活动，拉动业务增长，实现了“抓市强县，加快发展农村支局”的全区发展思路;

(3)抓好自7月20日到10月30日的“函件百日竞赛”，有效的体现了函件业务的核心战略地位;

3、做好兄弟局交流学习工作和全省农村工作会议相关工作，通过交流互通有无，带动业务发展，共与梨树、双辽、伊通、舒兰、晖春、抚余、磐石、长岭、乾安等局进行业务交流;

同时，全省农村工作会议成功在我局召开。

4、做好业务创收、市场营销工作

针对局发展10余业务，本着带头先行的原则，每一项业务无论额度大小、收入高低都以身作则，从我做起，从函件大礼包、余额增长、保险销售、基金销售、祖国万岁册、建国60周年异形片到思乡月、贺卡、报刊、新邮预定，一份责任，一份义务。

5、做好与相关大客户的沟通协调工作，加强了与贺卡、行业报刊客户、集邮会员的沟通，通过召开会议，举办活动等形式，搭建了一个业务部门沟通交流的平台，促进业务的大展。

**邮政家属支援工作总结9**

伴着纷飞的瑞雪，20PC即将离我们远去，回首这即将过去的一年，深感充实与忙碌，做为市集邮协会的理事，在这年终岁尾，有必要盘点一下一年来的工作，一来，给少年邮局一个总结，二来也向局领导汇报一下我们的工作，第三也是为新的.一年提前做一个筹划。

黑河少年邮局作为黑龙江省第一家少年邮局，得到了省邮协的高度重视，更得到了市邮政局的大力扶持。在市集邮业务局东飞局长的直接领导下，坚持了三年，在省集邮秘书长会议和今年在牡丹江召开的全省青少年集邮活动工作经验交流会上作了经验交流，得到了与会同志的一致好评，成为全省青少年集邮工作的排头兵。

1、纪念成立三周年，举办集邮知识竞赛

从XX年4月6日挂牌成立，黑河少年邮局已走过了三个年头号，每年的4月6日，少年邮局都要用各种活动开展纪念活动。20PC年是中国的奥运年，于是我们就结合省邮政宣传中心开展的“迎奥运集邮知识百题竞赛”活动，在黑河市第三小学多功能厅举办了“迎奥运，集邮知识竞赛”暨纪念黑河市少年邮局成立三周年活动。集邮业务局伍东飞局长、区教育局常务局长谭启发、黑河日报社记者张辉、协会委员李石平等到会祝贺。活动气氛紧张热烈，活动收到了很好的效果。黑河日报和黑河电视台都进行报道，《黑龙江邮电报》在《集邮纵横》专刊头条显著位置上刊登了活动照片，起到了很好的宣传作用。

2、普及奥运知识，开展迎奥运答卷活动

在省邮协开展的“迎奥运百题知识竞赛”活动中，学校积极参与，组织，出资印答题卡600多份，并按时交寄了试卷。同时我们还积极组织学生参加《中国集邮报》组织的“中国少公民集邮知识竞赛”，

我校一名学生获二等奖;在重庆丰都集邮协会组织的集邮知识竞赛中，我校有4名学生分获二、三等奖，16人获优秀奖。通过参与这些活动，普及了集邮知识，也使同学们更加关注奥运，热爱祖国。

3、开展社会实践，参加世界邮政日的宣传活动

十月九日，是世界邮政日，少年邮局刻制了主题为：“世界邮政网，网络连天下”的宣传戳，少年邮局的小员工与黑河市邮政局的员工一道走上街头，宣传邮政业务，在活动中学生们得到了锻炼。

4、请专家讲座，提高活动的层次

何宏老先生是商大教授是省邮政的常务理事，我省著名的东北解放区邮票的研究专家，德高望重，在我省集邮界地位举足轻重，十月二十七日，他去俄出差途经黑河。我们得知消息后，立刻与他取得联系，邀他来校做了一场精彩的集邮知识讲座，何老风趣、热情的授课风格，让师生如沐春风，收获很大。

**邮政家属支援工作总结10**

各位代表，同志们：

这次会议是在全市邮政深入实施“建设大邮政二次大发展”战略，继续深化改革，加快发展步伐，奋力推进企业实力大提升的形势下召开的一次重要会议。会议的主要任务是：认真贯彻落实全区邮政20xx年工作会议精神，总结XX年年工作，全面安排部署20xx年工作任务，动员全市广大邮政干部职工，进一步解放思想，提高认识，开拓创新，扎实工作，按照“三年发展有实力”的总体要求，坚持科学发展，加快推进各项改革，为开创全市邮政又好又快发展新局面而努力奋斗。

>一、XX年年全市邮政工作回顾

XX年年，在××遭遇二十年以来最严重旱灾不利条件下，全市邮政在区公司党组和市委、市政府的正确领导下，紧紧围绕“二次大发展，两年提高有成果”的总体目标，按照年初的部署和要求，始终坚持抓落实不动摇，抓发展不放松，抓创新不停步，各项工作取得了切实成效,实现了公司化运营的良好开局。

>第一，发展速度取得了新成果

在第一季度实现较好开局,上半年收入顺利“过半”的基础上，全市邮政下半年发展步伐进一步加快，特别是进入7月份以来，业务收入增幅连续5个月达到两位数。重点业务邮储在第四季度累计实现净增余额4300万元，有效扭转了前期余额下滑的不利局面，全年净增余额绝对值列全区第一；在单项业务中，储蓄、速递、汇票、代办电信、邮政媒体5项业务收入增幅列全区第一；储蓄、速递、集邮、代办电信、代理保险5个专业提前完成全年目标，其中代办电信提前一季度完成全年收入计划；在“决战70天”劳动竞赛中，泾源县局党报党刊收订受到区公司贺电嘉奖。全市邮政经营总体呈现出量质并重，健康协调的良好发展态势。截至12月末，全市业务收入完成24xx万元，完成计划％。

>第二，经营工作实现了新突破

一是业务结构调整效果初显。全市邮政紧紧围绕“突出重点，攻克难点”的要求，着力培育业务增长点，使业务结构调整步伐进一步加快。各类业务中金融类业务收入比重达到 %，较上年同期上升个百分点；邮务类业务收入比重达到，高于全区平均水平5个百分点；速递物流类业务收入比重达到 %，较上年同期增长个百分点。

金融类业务在调整中发展。在资本市场持续火爆的情况下，我们主动适应新形势，加快业务结构调整，在力促余额增长的基础上，加大中间业务和资产类业务的发展力度，取得了切实成效：全年发放绿卡万张，代销基金5163万元，发展pos特约商户53户，小额质押 贷款累计发放1363万元，代理保险保额1155万元，同比增长172%；入账汇款业务收入占汇兑收入比重达到96％，拉动了汇兑业务发展，收入同比增长％。中间业务收入占金融类业务总收入比重上升至20％。储蓄业务收入完成1217万元，同比增长达到％，活期比重高达。

邮务类业务发展力度进一步加大。函件业务在遭受替代性业务严重冲击的情况下，加大了项目开发。全年开发了“交通违章通知书”明信片、中邮专送、定制型贺卡等函件类业务项目，创收78万元。同时，全局通过完善名址信息库，加快了个性化名址信息的采集建设工作，依托名址信息库开展营销活动，较好拉动了函件业务的发展。全年函件收入完成166万元；集邮业务结合本地重大庆典活动，加大邮品的开发，特别是高档邮品的开发力度，有力地促进了集邮业务发展，邮品收入已占集邮收入的60%，实现集邮收入262万元；报刊业务在加强党报党刊征订工作的基础上，加大私费订阅，努力开展报刊“三进工程”（进社区、进军营、进学校）和图书促销等一系列营销活动，实现一次性报刊收订额623万元，私费订阅占比达到41％。全年报刊收入完成177万元；代办电信业务已实现了由难点业务向亮点业务的转变，代放号、代售卡迅猛增长，放号量达到万户，完成计划110％，销售各类充值卡2650万元，列全区第一，有力地促进了代办电信业务发展，全年实现代办电信业务收入106万元，同比增长％。

速递物流类业务快速增长。速递业务通过开展上门揽收服务和代收货款业务，使业务得到了快速发展，收入同比增长％，实现速递收入121万元；物流业务重点开展了月饼销售及酒类分销、中邮快货、农资分销配送业务，实现物流收入万元,同比增长％。

在狠抓以上业务发展的同时，根据自身实际摸索邮政广告业务发展的新路子，依托邮政的品牌优势和网络优势，重点加大了代理广告的发展力度，实现邮政广告收入万元。

二是“六个一”工程及项目营销亮点频现。进入5月份以来，结合全市邮政发展的实际，适时开展了以小额质押 贷款、基金、保险、短信、缴费卡、个性化邮票六项业务（简称“六个一“工程）为主要内容的业务营销活动，由于各局目标明确，措施到位，有力促进了项目工程的实施，其中基金、短信、缴费卡3项实现了目标翻番，实现业务增收230万元，有效拉动了整体收入增长；围绕“十大主题营销”活动，开发了“交通违章通知书”、“乡村黄页”、“泾源县旅游金银品”、“彭阳安全用电明信片”等重点业务项目；认真扎实地开展了“思乡月”、“幸运邮天下”、“金色年华”等专项营销活动，特别是在“思乡月”营销工作中，以广告宣传为媒介，以营销积分奖励为手段，充分发挥了专职营销员和能人作用，极大激发了员工发展业务的积极性，实现月饼销售额万元，完成区公司下达计划的104％。

>第三，企业管理有了新举措

一是加强了财务管理工作。按照公司化运作的要求，推进财务管理工作创新，深化全面预算管理工作的贯彻实施，对非生产性费用开支制定了定额管理标准，重新修改制订了会议招待、物资集中采购等管理办法，有效地控制了成本，规范了运作程序，通过措施创新，在资金、成本、内部分配、绩效考核等方面给予了经营工作有力支撑；采取了切实措施，加大欠费清欠力度，使欠费率降低％；深化业务量收系统的管理和应用，取得了较好成绩。

二是经营、基础管理不断出新。制定和完善了《职工营销积分考核办法》和《客户经理聘用办法》，有力促进了经营发展。重新修订了《管理服务考核办法》，通过开展“优秀部门奖、突出贡献奖、感动××邮政奖”三奖评比，充分调动了员工的工作热情。深入开展了“强基础，促发展”综合管理检查活动，推进了局所管理标准化，业务管理规范化。

三是企业内控管理工作进一步加强。加强审计监督工作，开展了任中

经济责任审计和零星工程审计；认真扎实地开展了储汇资金安全管理专项整治活动，加大了储汇资金内控评价检查力度。对23个邮储网点的电视监控系统进行升级改造，逐步建立健全储蓄风险防控体系。扎实开展“安全生产月”专题活动，提高了职工安全意识。

>第四，内部机制改革迈出了新步伐

一是推进了财务损益核算。根据区公司的安排，全面推行责任中心损益核算，认真完成了邮务、速递、物流、金融、网运、综合管理六大责任中心损益核算工作，摸清了各责任中心家底。在此基础上，完成了储蓄、速递等专业的模拟核算工作。

二是推进了专业化管理。按照加快推进专业化经营的要求，成立了速递业务局、储汇中间业务部、保险业务部，明确了发展目标和工作职责，减少了管理层次，较好地促进了业务发展。

三是推进了营销体系建设。按照区公司的要求，全市把营销体系建设与生产经营实际紧密结合起来，以建设促发展，逐步形成了市局大客户中心、专业公司、窗口营销的三级营销体系，专职营销人员达到21人。在此基础上，加强营销人员分等分级管理，明确营销层次，规范营销秩序，调动营销人员积极性。

>第五，人力资源优化取得了新进展

一是进一步规范了劳动用工。加强了劳务用工的管理，充实和加强了生产一线力量；积极探索用工动态管理，增员向竞争性业务倾斜，较好地支撑了重点专业的用人需求；按时完成了在岗职工劳动合同签订工作，劳动合同签约率和劳务用工派遣率均达到100%。

二是充分调动了员工创收积极性。深化企业内部分配制度改革，加强营销积分制考核，为广大员工搭建了一个“靠积分增收”的平台，极大地调动了职工发展业务的积极性，形成了人人争积分，积分促发展的有效机制，全年累计积分64万分，创历年新高。员工中达到初级客户经理262人、中级客户经理59人、高级客户经理100人。

三是员工素质逐步提高。在全局范围大力推行“金、银、铜牌员工”评选活动，并对获得金牌的员工重奖，极大地激发了全员学业务、学技能的热情，形成了一种“学业务、强素质”的良好氛围；围绕职业技术鉴定、岗位练兵，创新培训模式，全年培训从业人员1200人次，员工履岗能力得到明显增强。

>第六，通信服务发生了新变化

一是窗口服务水平进一步提高。在区公司的大力支持下，适应城乡建设发展需要，对部分重点营业网点和23处农村网点进行了装修改造，优化、美化了服务硬件环境。利用“西部邮政局所改造计划”资金，对2处储蓄网点进行了升级改造，累计搬迁改造网点7处。新增44台pos机、1台补登折机，以及1台自助查询缴费终端。

二是邮政信息化水平不断加快。按照区公司的统一安排，顺利完成了营业系统与网运系统两网互通上线工程；汇兑全国大集中上线工程；atm/pos银联前置系统切换上线等工程的上线及改造升级工作，使全市邮政信息化水平进一步提高，有力支撑了邮政业务发展和管理；运维能力进一步增强，XX年年，在全区计算机系统安全运行年竞赛中连续12个月综合考评排名第一。

三是邮政服务和谐社会工作深入开展。继续加大“3356村村配送市场工程”建设，全年新建村乡级农家店170个，累计达到231个。重点开展了各种药品、农资、日用品等业务配送，累计实现配送额260万元。利用邮政流动服务车，填补了农村及城乡结合部服务盲点；支持地方经济建设，积极推进“1xx”工程，开展了走访中小企业等工作。

四是扎实开展服务专项整治活动。结合“树邮政新风，创优质服务”活动，继续深入开展星级服务窗口评比活动，规范服务行为，全市星级服务窗口达到8个，邮政用户满意度达到86分以上。继XX年荣获“全国邮政企业用户满意单位”称号后，XX年年又获“全国通信行业用户满意先进单位”殊荣。

>第七，和谐企业建设呈现出新局面

一是开展了一系列宣传教育活动。坚持不懈地推进反腐倡廉工作，在各级领导干部中大力倡导“八个方面”的良好风气。认真落实党风廉政建设责任制；开展了“适应新形势，促进大发展”形势任务教育活动。局党委以“5+1”学习为平台，围绕邮政企业改革的实际先后聘请宁夏社会科学院、市委党校等院校的专家教授系统讲解了邮政企业改革、现代企业制度等方面的知识，使广大员工进一步认清了形势、统一了思想，增强了推进改革发展的信心。

二是提炼了××邮政企业文化理念。深入实施《宁夏邮政企业文化建设实施方案》，积极探索可持续发展的企业文化，进一步确立了“逢旗必夺、逢冠必争、移位晋档、勇争一流”的企业精神、“用户是亲人”的服务理念,以及“执行无折扣”的企业作风，初步形成了适应××邮政实际，具有鲜明特色的企业文化，充分体现了××邮政人“开拓进取，只争朝夕”的锐气，“脚踏实地，百折不挠”的韧性和“敬业、勤勉、务实、高效”的工作作风。

三是开展了精神文明创建工作。各级邮政工会认真维护员工合法权益，坚持局务公开，推进民主管理。积极开展技术比武、劳动竞赛、合理化建议、慰问困难职工以及丰富多彩的文体活动。在发展的同时，想方设法使员工生产和生活条件逐步改善，建成“和谐职工小家”2处，进一步增强了企业向心力；扎实开展了行风评议和区级文明行业创建，顺利通过了文明行业复验；按照市委、市政府的要求，认真完成了扶贫、支教等工作任务。开展了职工献爱心活动，全市200名职工向西吉县邮政局困难职工伏鸿雁捐款，累计捐款6240元。

总结回顾过去一年的工作，我们之所以能够在极其困难的条件下取得这样的成绩，有如下体会和感悟：

一是发展业务的积极性空前高涨。通过内部改革，使全市邮政呈现出良好的发展形势，进一步增强了全员发展的信心。广大员工自觉以新的视角、新的\'理念、新的思路、新的措施来认识和推进发展，以极大的热情投入到实际行动中，为全市邮政发展凝聚了强大力量。

二是市场观念和竞争意识明显增强。各级领导带动广大干部职工主动开拓市场，在经营方式上不断创新。各专业经营部门加强市场调研，选定目标市场，找准消费群体，加大宣传力度，不断开发新的业务市场，有效地提高了邮政的竞争能力，为企业创收增效发挥了重要作用。

三是推陈出新，为企业发展注入了活力。全市邮政立足实际，在营销体系建设、积分激励、员工素质提高等方面进行了大胆创新，不断创新经营机制，提高运行效率，激发员工参与业务发展的主动性。实践一再证明，只有推陈出新，企业机制才能更活，员工热情才能更高，发展形势才能更加良好。

四是阶段性劳动竞赛极大地促进了经营工作。在全年业务发展过程中，全市邮政部门按照区公司的总体部署，认真扎实地开展了一系列劳动竞赛，极大地调动了全员努力创收增效的积极性。特别是在“决战70天劳动竞赛”中，广大员工充分发扬主人翁精神，以新的、更高的工作要求，团结一心，并肩作战，夺取了决战70天“四大战役”的全面胜利，为全年目标的完成奠定了坚实的基础。

这些成绩的取得，源于上级的正确领导，源于广大员工的敬业精神，源于××邮政自我加压和在竞争中“只许成功，不许失败”的勇气和信心。借此机会，我代表××市邮政局党委，向一贯关心支持××邮政事业发展的各级领导和社会各界表示诚挚的谢意！向奋战在全市邮政战线上的广大员工及其家属致以崇高的敬意和亲切的问候！

总结成绩令人振奋，但我们也要清醒地看到目前存在的一些困难和问题:一是专业化经营改革还需进一步深入；二是营销体系建设相对滞后，缺乏一支专业化的营销队伍；三是员工素质普遍偏低，严重制约了企业发展；四是服务意识、服务能力亟待提高。

>二、认清形势，把握大局，推动××邮政又好又快发展

随着邮政公司化进程的不断深入和国内外经济形势的不断变化，我们所处的外部环境发生了深刻的变化，情况更加复杂，市场更加多变。刚刚闭幕的全区邮政20xx年工作会议上，马赞福总经理在部署20xx年工作时指出，应对当前复杂的局面必须立足大局，分析形势，把握大势，把握好全国、全区和宁夏邮政自身三个大局。新的形势对我们提出了更高的要求。实现全市邮政又好又快发展目标，需要我们进一步认清形势，坚定发展的信心，明确发展的方向，掌握发展的方法，增强“四种意识”，在大环境、大市场中找准定位，寻找机遇和突破口。

>（一）必须增强改革创新的意识。

改革是市场环境的客观要求，更应该是企业发展的主观需要。在改革的进程中我们要确立积极主动的态度，不能被市场推着走，而是要准确把握市场发展的脉搏，以敢为人先的勇气，成为市场的领跑者。邮政公司成立，只是邮政改革的第一步，邮政发展的路还很长，改革的路还很艰难，邮政储蓄、速递物流等多项业务有着广阔的发展前景，同时也面临着繁重的改革任务，能否开好局、起好步，事关全市邮政改革的成败。尽管邮政公司化运行已一年，但综观全市邮政发展的实际，当前存在的一些体制性障碍和机制性问题，严重制约了邮政更好更快发展，必须予以改革和创新。改革的方向是建立现代企业制度，这是市场经济发展的必然要求，也是邮政公司化运作、实现又好又快发展的必然选择。要加大机制创新力度，积极实施专业化经营。通过机制创新，增强企业可持续发展的实力。因此，我们必须树立主动改革创新的观念，提高认识事物的水平和能力，积极应对市场变化。从思想观念的创新入手，从根本上消除制约邮政发展的障碍。

>（二）必须增强跨越式发展的意识。

实施跨越式发展战略是坚持科学发展观，立足地方实际，顺应时势谋求发展的必然要求。首先外部环境要求我们实施跨越式发展。近年来全国、全区经济始终保持较快增长。自治区人民政府提出在20xx年实施跨越式发展战略。区邮政公司在把握全国、全区大局的基础上，确立了在20xx年-20\_年实施“跨越式发展”战略。××市政府提出了在20xx年促进经济跨越式发展，建设富裕××的宏伟目标。形势要求我们必须把握大局，紧跟社会发展的步伐，推进××市邮政跨越式发展战略的实施。其次从自身发展的要求来看，必须推进跨越式发展。尽管××邮政在近些年来发生了翻天覆地的变化，但是发展的步伐和实际要求仍然有很大差距，表现在机制不活，业务规模不大，产品创新不够，发展的速度滞后于当地经济社会的发展。多年来的经验说明，企业面临的矛盾和问题，根源在于落后，只有通过发展才能加以根本解决。因此我们要摆脱常规思维，实施跨越式发展战略，通过加快发展，紧跟时代步伐，实现企业在观念、体制、机制、经营、管理、服务方面的根本性转变，为推动××邮政又好又快地发展奠定坚实的基础。

>（三）必须增强科学发展的意识。

马赞福总经理在工作报告中指出，全区邮政工作的总体思路是：认真贯彻落实党的\_和自治区第十次党代会精神，以科学发展观统领全局，继续加大结构调整力度，着力转变发展方式，坚持加快发展，深化内部改革，推行精细管理，创新服务方式，增强核心能力，努力实现企业综合实力的大提升，促进全区邮政又好又快发展，为后三年跨越式发展奠定坚实基础。这就明确告诉我们，科学发展是邮政发展的基本要求，坚持发展为第一要务，促进企业又好又快发展是20xx年及今后更长一段时间的奋斗目标。全市邮政必须贯彻落实好这个总体思路，必须以科学发展观统领全局，把全体员工发展的积极性引导到科学发展上来，把科学发展观贯彻到邮政发展的各个方面。要贯彻落实科学发展观就要正确处理好与快的关系。好与快是有机的统一，好与快互为条件，既相互促进，又相互制约，“快”是基础，“好”是要求，没有“快”也就谈不上“好”。所以，要“好”中求“快”，以“好”促“快”，这才是真正坚持发展第一要务；要贯彻落实科学发展观就要正确处理有为与无为的关系。有利于科学发展的事都要有为，要大有作为，凡不利于科学发展的事坚决不为。对于市场前景广阔的业务要大有所为，采取切实的措施，下大力气，加快发展，使××邮政不断发展壮大。

>（四）必须增强和谐发展的意识。

科学发展观的第一要义在于“以人为本”。邮政实行公司化改革的一个重要目的就是要通过企业发展促进员工工作、生活水平的不断提高。在改革的过程中要处理好改革与员工利益的关系，要处理好加快发展与和谐稳定的关系，要充分发挥党群、工会等组织在群众工作中的重要作用，掌握职工思想动态，了解职工的需求，反映职工的呼声，做好企业与职工之间的沟通交流，确保营造和谐的企业发展氛围。要通过不断提高员工收益，改善员工工作生活水平，充分调动员工推进改革，参与发展的热情。推动企业和谐发展，为构建和谐社会服务，是时代赋予邮政的光荣使命，也是新时期邮政参与创建和谐社会的指导思想。全市邮政部门必须深刻理解邮政在建设和谐社会中所发挥的重要作用，以更加积极主动的姿态融入全市经济社会发

展，为促进地方社会经济发展贡献力量，树立邮政良好企业形象。

>三、20xx年全市邮政工作安排

20xx年是全区邮政实施“二次大发展”战略的决胜之年，也是××邮政乘势推进各项工作，进一步做大目标市场的关键之年。

全市邮政工作的总体要求是：根据区公司关于实施“二次大发展三年发展有实力”的战略部署，以科学发展观统领全局，紧紧围绕“坚持一个中心，深入实施两大工程，重点开发三大市场，全力打好四个战役，着力增强六项实力”的目标任务，继续深化改革，加快发展，努力推动各项工作求新突破、出新亮点、上新台阶。

总体思路是：围绕“一个目标”，实施“两大工程”，大力拓展“三类业务”，加快提升“四层能力”，全力做好“五篇文章”。

围绕“一个目标”，即围绕全年业务收入发展目标。

实施“两大工程”，即实施“三新工程”和“1xx”工程。

大力拓展“三类业务”，即拓展金融，函件、包件、代办电信，速递物流类业务。

加快提升“四层能力”，即提升专业化经营能力、营销能力、员工素质、服务能力。

全力做好“五篇文章”，即做好结构调整、特色业务、项目带动、员工收益、和谐发展文章。

主要发展指标：全市邮政业务收入2850万元，同比增长18%；成本费用和支出控制在预算目标内；邮储净增余额实现1亿元。

为实现全年的各项目标，我们要全力抓好八个方面的工作：

>(一)抓稳定，在增强队伍凝聚力上实现新突破稳定压倒一切，稳定促进和谐。

当前，邮政改革和发展正处在关键时期，准确把握形势至关重要。反映在实际工作中，大家对改革，特别是对储蓄体制改革比较敏感，存有疑虑。刘安东总经理在集团公司工作会议上明确指出：“改革是推动中国邮政发展的动力。过去取得的成就靠改革，今后的发展仍要靠改革。”“邮储银行是中国邮政自己的银行，竞争性业务实行专业化经营后，仍是中国邮政的主要部分。改革后，邮政金融和竞争性业务将会获得更好更快的发展，将会对全网给予更多的支持。”因此，我们要打消顾虑，把心思和精力放到业务发展上。要正确处理各项改革之间的关系，妥善处理好改革发展稳定的关系，切实做好员工的思想工作和队伍的稳定工作，根据改革、发展以及职工思想认识的需要，有针对性，有计划性，分步骤，有目的地开展形势任务教育，向职工做好改革的解释、宣传工作，将职工的思想观念统一到改革发展的大局上来，进一步激发员工支持改革、致力发展的热情，增强队伍凝聚力，为稳步推进全市邮政又好又快发展营造良好的发展氛围。

>(二)抓改革，在增强企业活力上实现新突破

1、加快推进邮政储蓄体制改革。XX年年12月28日，宁夏邮政储蓄银行正式挂牌，邮政储蓄机构改革将逐步在全区范围展开。全市邮政部门要按照区公司的统一部署，加快推进邮政储蓄体制改革步伐，按时完成市、县级分支机构的组建工作。目前，要积极主动做好向地方党委、政府和金融监管部门的汇报沟通工作，争取外部支持，确保改革顺利进行。同时，要根据区公司的要求，理清邮政企业与邮政银行的关系，建立双方协调发展的机制，实现邮政储蓄向商业银行的顺利过渡。

2、加快推进专业化改革，大力实施专业化经营。20xx年，全市邮政要将专业化经营作为改革发展的重点下大力气推进。对函件广告、代办电信、集邮、报刊、速递专业全面实行专业化经营，完善专业化经营管理模式，坚持对等的原则，严格落实专业公司责、权、利相统一，在各专业承担经营管理责任的同时，赋予专业公司适当的劳动用工、考核分配等经营自主权。重点要实现两个方面的目标：一是要结合全市邮政实际，不断明晰、细化、完善专业化经营方案，确保方案的指导性和可操作性。二是将专业化经营纳入企业损益核算，强化专业公司的成本观念和效益观念，压缩成本开支，促进有效收入的增长和业务结构的优化。

3、以营销积分为基础，推进分配机制改革。建立以岗位职责和业绩为基础的薪酬分配制度，完善绩效考核办法，搞活内部分配。制定和完善营销积分办法，提高积分的合理性和可行性，拓宽营销积分的实施范围，将竞争类业务全部纳入营销积分考核，充分发挥营销积分的作用，推动营销方式由考核型向激励型转变，实现业务发展由指令型向自发型的转变，切实调动员工参与营销的积极性。通过营销积分制的广泛实施，大力营造了以积分促发展的良好氛围。

>（三）抓发展，在业务规模和效益上实现新突破

根据区公司深度开发“农村、社区、流动服务”三大市场要求，继续推进业务结构调整，大力推动三大板块业务的协调发展。邮务类、金融类、速递物流三大板块业务收入比重分别达到30%、52%、14%。

1、突出做好金融，函件、包件、代办电信，速递物流三类重点业务。金融业务收入完成1527万元，同比增长。一是要坚定不移的加快余额增长。发展负债类业务是一切银行业务的基础。各局要以“一网两制，全网统一”为要求，在推进邮政金融体制改革的同时，坚定发展邮储业务的信心不动摇，一如既往地抓余额增长，切实提高邮储的市场占有率，为今后邮政银行各项金融理财业务开展搭建平台。全年力争余额新增1亿元，一季度净增余额完成5000万元。二要全力打造邮政金融个人结算品牌。拓展绿卡的开发应用，加大绿卡联名卡等绿卡产品的开发力度，加大atm机、pos机的布放力度，开展刷卡积分有奖等形式的绿卡消费促销活动，提高绿卡交易活跃度，全年发放绿卡、信用卡4万张；抓好商务汇款、入账汇款和网上汇款业务，提升邮政汇兑在结算领域的竞争力。以发展商务汇款为切入点，认真做好网络型企业营业款的归集工作，为发展对公存款奠定良好的客户基础；大力发展中间业务，继续做大代发养老金、代发工资、代收有线电视费、代收高速公路费、代收国税税款、代收农电费、代收保费等代收代付类业务规模，扩大余额沉淀。三要进一步拓展代销基金、代理保险、小额质押 贷款业务规模。建立健全机构，充实专业人员，确保资产类业务的持续发展。代销基金业务要加大宣传力度，提高服务水平，扩大邮政代理开放式基金业务的知名度和影响力，年内代销基金（理财）8000万元。围绕“扩大合作范围、丰富代理品种、做大业务规模、调整业务结构”的要求，利用邮保双方的资源优势，推进全面业务合作，打造邮政代理保险业务品牌，代理保险保额1000万元。扩大小额质押 贷款业务规模，在开办网点和放贷总量

上要有规模性增长，发展贷款XX万元。根据区分行的安排，适时开展小额信贷业务。

函件业务完成收入200万元，同比增长20%。函件业务是邮政的基础业务，是邮政最具核心竞争力的产品。在受到替代性业务严重冲击的形势下，要提高认识，坚持创新发展、规模发展，紧抓函件业务不放松，力争在邮资封片、中邮专送和帐单“三项业务”上实现突破。一是紧抓实施“1xx”工程的机遇，围绕中小企业开展数据库商函业务。二是结合市场需求进行邮资封片的开发。在做好机关、企事业单位邮资封片开发的基础上，重点围绕北京奥运会、自治区成立五十周年等重大社会活动，开发一些大的业务项目。要做好邮政贺年卡的宣传、营销和开发工作，大力拓展定制型贺卡的开发，在规模上实现突破。三是中邮专送业务要进一步开拓思路，创新产品，降本增效，增强产品的竞争力，以楼盘广告、汽车销售、it产品、财产保险等市场为重点，做大业务规模，力争增长15％；包裹业务要通过窗口“多说一句话”，在扩大普包业务份额的同时，继续加大快递包裹业务的营销力度。围绕隆德药材，彭阳果脯，三、七营枸杞等市场，大力拓展商包市场，精心打造“家乡包裹”品牌。积极开发中小企业、校园、军营等包裹市场，确保包裹业务较快发展。全年包裹业务收入达到80万元，同比增长23%；代办电信业务要本着“合作共赢，壮大实力”的原则，依托邮政网络优势，扩大与移动等电信运营商的合作广度和深度，充分体现邮政在合作中的实力，制定更加灵活、有效的激励措施，在稳定现有销售商队伍及销售网点的基础上，加强渠道建设，利用邮政农家店、社会代理商等，拓宽业务发展渠道，继续做大代放号、代收费、代售卡业务规模，力争完成代放号1万户，代售卡业务量达到5000万元。继续做好代售彩票、短信业务，拓展代理业务市场。全年代理业务收入达到118万元，同比增长。

紧抓机遇，做大速递物流业务。做大速递物流业务规模是提升邮政核心竞争能力的关键，要紧抓当前经济社会快速发展，物资流通需求旺盛的有利时机，做大邮政速递物流业务规模，打造邮政速递物流业务品牌。速递业务要充分发挥邮政品牌优势，打造经济快递品牌，以开展银川到××的快货业务为切入点，加快速递业务发展。借助第二代身份证速递业务恢复开办的有利时机，加强与\_门的合作协商，推动二代身份证业务上规模。继续拓展代收货款业务。全年速递业务收入150万元，同比增长；物流业务要以树立品牌为方向，以大客户营销为重点，集中力量抓好分销配送、中邮快货两项重点业务。认真总结“思乡月”营销经验，创新分销模式，发挥邮政营销网络优势，做大市场规模。充分利用现有邮政农家店，积极做好酒类、农资、农村日用百货等分销配送工作。争取区公司的支持，建设仓储中心1处。全年物流业务收入160万元，同比增长。。

2、继续抓好各项业务协调发展。报刊业务要加强收投合一营销体系建设，转变营销方式，切实提高报刊营销能力、传递时限和投递质量。重视细分客户，研究市场需求及邮政邮发报刊的客户定位。深入开展进社区、进校园等营销活动。积极参与教辅类图书的邮发，实现业务收入185万元，同比增长；集邮业务要紧抓北京奥运会和自治区五十大庆重大机遇，结合地方经济文化特色，围绕萧关改扩建等项目，以集团礼品消费为主要市场，搞好主题营销活动和集邮品开发。继续做好《须弥山石窟》特种邮票发行的申报工作。在做好《自治区成立50周年大庆》纪念邮票、《中国工农红军长征胜利70周年》等系列邮品的销售工作的同时，借势营造氛围，做大高档邮品业务规模，全年实现收入280万元，同比增长％。

3、围绕社会热点，推进项目营销。20xx年重大社会事件较多，在实施市场营销上要确保打好“文化牌、奥运牌、活动牌”三张牌。各局、各部门要提前着手准备，结合各自业务特点，进行细致分析，拿出策划方案，组建专项营销小组，找到营销工作的切入点和关键点，确保营销工作有的放矢。要牢牢把握这一难得机遇，将三张牌打出成效，力争项目营销创收850万元。

>（四）抓管理，在推进企业精细管理上实现新突破

1、加强财务管理，努力构建现代企业财务管理体系。深化全面预算管理，向重点业务、核心能力建设等方面加大投入。进一步完善费用定额管理办法，加大对各类资金、资产的集中管理和考核力度，削减非生产性费用。优化成本结构，加强对修理费、劳务费支出的监控。着力加强用户欠费管理，确保业务资金及时足额列帐，确保欠费率控制在4%以内；全面推行责任中心损益核算，实现财务管理由核算型向经营服务型转变。围绕财务管理“信息化”，充分利用财务核算、资产管理、统计信息、量收管理、电子化支局等信息系统的数据支撑，提升财务现代化管理水平。

2、加强用工和分配制度管理。加强科学管理，优化作业组织，合理配置劳动力资源，实行用工动态管理，推进用工分类管理，人员向核心能力建设倾斜。加强用工和分配制度管理，分配重实绩、重贡献、重能力，结合营销积分制的实施，充分调动职工提高自身能力，投身业务发展的积极性。规范劳动用工管理，推进劳动用工管理的信息化。年内合同员工劳动合同签订率及人员变动劳动合同相应变更率均达到100%。

3、加强网络运行管理。切实提高网运生产的规范化管理水平，实现网路指挥调度的规范化和邮运生产操作的规范化。强化对邮运和营业两网互通工程系统上网信息质量的监控和管理，重点提高给据邮件信息上网率和六位编码正确率。完善中心局功能，优化生产作业流程，保证时限和质量，推进网运质量检查工作的科学化、制度化、规范化。认真开展好速递内部处理“三化”改革工作。建立健全网运检查体系，继续开展好“四保两提高”劳动竞赛活动，确保网路高效畅通。

4、强化内控监督管理。进一步加强经济责任审计，开展任中审计。各类工程项目预(决)算审计率达到100%。深入开展专项审计和审计调查，为领导决策提供依据；加强管理制度建设，健全业务检查体系和监督检查机制，狠抓各项规章制度落实，充分发挥管控体系的监督制约作用。加大业务检查和考核力度，确保传递时限和对外服务质量；要切实强化储汇内控建设和风险防范，在改革的关键时期，邮储的资金安全至关重要，对区分行发出的有关安全检查的各项部署，必须严格地、不折不扣地

执行；严格各项安全管理制度的落实和检查工作，开展好“安全生产运行年”活动，层层落实安全生产责任制，加大安全生产考核和责任查纠力度，在全局形成视察、稽查、审计等多层面内控监督格局。

>（五）抓建设，在增强企业核心能力上实现新突破

1、提升营投网络的支撑能力。加快邮政局所标准化建设，优化、美化服务环境，提升城市、农村局所内外部形象，确保全市邮政城市局所标准化达标率达到100％，农村局所达标率达到85%以上；对现有投递网络进行优化，加强网络布局合理性，创新投递作业组织的新方式，将社区服务点或代投点和投递网作业组织有机结合，增强投递服务能力，保障商业化服务需要；发挥流动服务车机动灵活的特点，填补服务盲区，进一步提升营业网络的支撑能力；要大力改善邮政金融网点的硬件环境，争取区公司支持，力争建设精品骨干网点6处。在原州区营业局储蓄余额3000万元以上的网点设置业务经理，提升网点服务能力。

2、继续加强信息网的开通运用。配合区公司做好邮政储蓄对公业务、信用卡业务、电话银行、银证转账、中邮保险等系统建设，不断拓展邮政网络的业务范围和系统功能。充分发挥各类系统业务功能，进一步提高系统的利用率，用先进技术服务经营，促进业务发展。配合做好区、市、县电视视频会议系统连通。做好客户营销管理系统的推广上线，以及11185、183和电子商务综合平台的应用。进一步完善邮政信息网安全运行维护体系，保证信息网安全稳定运行。

3、加快营销体系建设。要着力建设专业化营销体系，改变过去以全员推销为主的粗放型、简单化的营销方式，通过培养和引进，不断壮大专职营销队伍，年内专职营销人员比重达到10%以上。加强专职营销人员的规范化管理，建立起与营销业绩挂钩考核的分配激励机制。专职营销人员要以市场为中心，改变过去仅仅进行产品推销的简单方式，确立融分析、计划、策划、执行为一体的“大营销”观念，增强调查市场、分析市场，针对市场需求进行产品策划、项目策划、品牌策划的能力，提高营销活动的针对性和有效性。依托直复营销平台，充分发挥客户信息数据库在营销中的应用。

>（六）抓服务，在树立企业新形象上实现突破

1、认真扎实开展好“迎奥运、迎大庆服务形象提升年”活动。区公司把20xx年定为全区邮政“迎奥运、迎大庆服务形象提升年”，各级部门要以此为契机，结合区公司的要求，细化实施措施，切实把提高服务质量和服务水平、树立良好企业形象作为一项战略任务坚持不懈地抓好，以服务赢得市场，以服务创造价值，努力打造邮政服务社会的良好品牌。

2、大力实施“三新工程”和“1xx工程”。紧紧围绕做好普遍服务和特殊服务的要求，不断提升服务质量和效率。一是深入实施“三新工程”，继续做好服务“三农”工作。根据区公司和商务部门的安排，依托网络优势，按照“新农村、新合作、新网络”的原则，继续加快“三新农家店”建设，为邮政服务“三农”搭建网络平台；借助“农家店”平台，开展适销对路的农资产品和日用百货分销配送，逐步搭载报刊、邮品、代办电信等邮政业务产品，不断满足“三农”服务需求。二是深入实施“1xx”工程，不断创新服务工作，使邮政服务向中小企业领域渗透，整合现有资源，融企业发展于地方经济建设之中，创新服务，为中小企业提供适销对路的服务产品，提升服务能力，扩大邮政品牌影响力。

3、规范服务、优化作业流程。要以“迎奥运、迎大庆服务形象提升年”为契机，实施作业流程标准化、生产操作规范化管理，不断提高服务质量。根据区公司的统一安排，开展“建精品窗口，创优质服务”和窗口服务标兵、星级投递员评选活动。加强服务管理，完善服务规范和质量考核制度，落实服务质量责任追究，实行首问负责制和有理由申告下岗制。认真开展服务质量监督检查工作。加大社会监督力度，建立社会评价体系，促进服务质量全面提高，确保用户满意度达到85分以上。

>（七）抓培训，在提高员工整体素质上实现突破

在XX年年“金、银、铜牌员工”评比活动的基础上，20xx年将实施“员工素质提高工程”，各局、各部门要将员工培训放在与经营同等重要的位置，作为工作的重中之重去抓，切实抓出成效。

1、提高全员对“员工素质提高

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找