



跨越

文兴元与海南邮政十年发展之路

本报记者 赖志凯

海南邮政整洁明亮的营业场所

采访时,记者很想请文兴元多谈谈自己,但他很“固执”,“自己没什么好说的,要讲就讲海南邮政。”

话匣子打开,文兴元如数家珍。记者随着文总的思路走,听着听着,两个字一下子蹦了出来:“跨越”——

业务收入规模从分营时不足1.9亿元跨越到6.3亿元;

经济效益从全省亏损2.29亿元,负债和各种挂账4.03亿元,跨越到全部市县邮政局收支基本平衡,企业负债和各种挂账减少到0.85亿元……

这些数字也许稍嫌枯燥,故事也没有太多的传奇色彩,但如果退回十年前那个起点上,你立马就会改变看法——邮电分营伊始,电信业迅猛发展,邮政的传统信函逐年下滑;交通运输在提速,包裹业务却大幅下降;报刊业务竞争日趋激烈;工资基数本来偏低的邮政职工只能领70%的工资……

数年后一位原国家邮政局的领导说:海南邮政是在接近崩溃的边缘跨出来的。

为了支撑这个“跨越”,海南邮政创出了多个“第一”:

十年来,全省邮政业务收入规模翻了一番多,年均增长12.79%;其中2008年收入增幅达29.81%,在全国邮政同行中名列第一。

海南省邮政储蓄余额创出新高,截止5月中旬,今年的净增余额市场占有率达到31.24%,跃居全省各金融机构首位。

海南邮政实行了财务收支两条线管理、直属单位财务集中管理、资金“三个集中”管理,成本费用下降了21%,减幅排在全国邮政前茅。

“海南邮政不仅取得了经济效益的历史性突破,而且取得了精神文明的全面提升,80%的市县局被评为省级文明单位,100%的市县局被评为市县级文明单位。”文兴元说出了海南邮政人的自豪。

2006年海南邮政荣获“全国五一劳动奖状”。

2007年被海南省委、省政府授予创建文明规范行业先进单位的光荣称号。

2009年,文兴元本人被授予全国“五一劳动奖章”。

一闯关

1998年12月28日,海南邮电正式分营。刚迈出大学门槛两年的赖锋被分到了邮政。

说起十年前,他沉默了,翻翻抽屉找出几张发黄的工资条,工资单上每月扣除物业费水电后实发工资有189元、263元,甚至有一个工资单上竟然印着负数。那是海南邮政最艰苦的岁月,一些捱不过的技术人员舍邮政而去……

“刚分营的那些年,我们邮政的日子真是艰难”,海南乐东黄流支局投递员陈兴福说:“我们几个月只能领到70%的工资……每一个海南邮政人的决心和勇气都面临着前所未有的考验。”

分营伊始,全省邮政亏损高达2.29亿元,负债和各种挂账4.03亿元,职工信心度仅为53分;“亏损多、负债重、人员多、人心涣散”,空前的困难和疑虑,横亘在海南邮政面前。

海南邮政怎样才能走出困境呢?人们把目光都聚焦到海南邮政党组书记、局长文兴元——这位临危受命的领路人身上。他紧锁眉头,在质疑声中选择了负重前行。

“海南邮政坚持发展不动摇,用‘重、联、新、专’的发展思路突破‘绿色围墙’,拓展业务领域。”文兴元说,“邮政要实现增收减亏,业务开拓是第一位的。这么说吧,以前海南邮政就亏在‘绿’字上,现在,也要赢在‘绿’字上。”

文兴元对“重”、“联”、“新”、“专”这四个字进行了具体的解读:“重”即抓重点业务和重点地区发展,以重点带动全面,形成业务类、速递物流类、邮政金融类三大业务板块,在地区发展上形成

一批业务收入起千万的强局、大局。

“联”即联合发展,与通信、地产、旅游、航空等大行业、大集团建立良好的合作关系,拓展邮政业务范围,实现双赢、多赢。

“新”即开发新业务,进入现代物流、电子信息及代工资、代收费等代办业务领域,融入社会经济发展,挖掘邮政业务新增长点。

“专”即实行专业化经营,有力地推进了大客户营销、方案营销、项目营销等专业营销工作,提升了经营效益。

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

一个网络,即全省只建一个统一的邮政信息网络平台,业务、生产、管理等应用系统均在这一平台上运行。目前,上线运行的应用子系统达20多个,为全省邮政90%以上的业务,以及邮政运输和报刊发行等生产管理的信息化,提供着支撑和保障。

一个中心,即覆盖全省范围的呼叫中心——11185客户服务中心。全省的用户只需拨打11185,就可以享受邮政上门服务,如寄特快、订报刊、购机票以及商品代购、鲜花

双依靠

上月,文昌邮政局的林文欢惊喜地发现,海南邮政公司的网页上又添新内容,赫然映入眼帘的是首页上一幅漫画——我们同一条船上。

波浪汹涌的大海寓意金融海啸,一艘小船在风雨飘摇中前行,船旗上写着“不动摇、不懈怠、不折腾,保增长、保民生、保稳定”,船上的水手喊齐了号子,划起了大槳,在惊涛骇浪中乘风破浪、奋力前行。落款是海南邮政“双依靠”办公室。

画中的寓意不言而喻,这是海南邮政干部职工齐心协力应对当前国际金融危机形象写照。

“双依靠”的口号是文兴元在企业发展的困难时期提出的。在邮政独立运营之初业务发展还处于艰难探索阶段时,如何鼓励职工丢掉“思想拐杖”,变等、靠、要为争市场、抢时间、抓机遇,成为文兴元思考的首要问题。

在分析了职工思想心态,认识到职工缺乏的是信念、信心和信任之后,海南邮政党政工联手,开展了以“企业依靠职工发展,职工依靠企业生存”为主题的“双依靠”主题教育活动,通过企业与职工的互动,使“我们同一条船上”的理念深入人心。

在随后多年持之以恒的实践中,海南邮政通过每年一个主题、两年一次演讲比赛、三年一次巡回演讲演出活动,形成企业文化的独特模式,使“双依靠”逐渐成为海南邮政发展和和谐劳动关系的“天然导体”。

2007年,海南邮政组织了第三次“双依靠”巡回演讲演出慰问活动。不仅仅通过演讲、演出活动,激励职工、慰问职工,同时还开展慰问劳模、慰问特困职工的活动,用实际行动体现企业对职工的关心和帮助。

如今,随着企业的发展,海南邮政又对“双依靠”赋予了新的内涵:“企业依靠职工发

展,职工依靠企业成长”。

文兴元常说:“想干事的人有舞台,会干事的人有平台,干成事的人上舞台,不干事的没舞台。”这不仅仅是一个口号,海南邮政通过评优选优,为工作成绩显著的优秀专业人才发放津贴,为优秀劳务工、委代办工开辟了转变“身份”的通道。同时,开展有针对性的培训,让职工有更多的学习和发展的机会。员工将个人目标融入企业目标,为“双依靠”注入了源源不断的活力。

从困境中走出来的海南邮政人,是用亲身经历体验到了“双依靠”这几个字的深刻内涵。

在三亚市田独镇邮政支局,记者看到了营业厅干净整洁,步入支局的后院,郁郁葱葱的菠萝蜜树、槟榔树、繁茂的热带花草映入眼帘,让人仿佛置身于一个热带花园里——这是邮政的“职工小家”。

就餐时间,身处这一支局的员工,在他们精心营造的“小家”里,围坐一起用餐、聊天,深深地感到这里的温馨,更感受到了“邮政大家庭”里人与人之间的亲情与和谐。

有了“家”的归属感,支局员工们积极争取,团结互助,勇于开拓,市场营销有声有色。支局长石小燕不仅自己是个营销能手,还“传经送宝”,帮助职工们也成为营销能手。

在支局墙壁上的《党务公开栏》中,职工们的经营数字和收入一目了然。诸多数字表明,在比、学、赶、帮、超中,职工们的营销业绩齐头并进。营销业绩出色的职工的收入有时甚至超过支局长石小燕。

像三亚田独支局这样的邮政网点,在海南邮政还有很多很多。目前,海南邮政已在全省建设“职工小家”70处,每个“职工小家”使支局职工团结得像一家人——工作密切配合、团结互助,工余时一起美化支局环境,开展娱乐活动;单身职工轮流买菜做饭,互相照顾生活。

建设“职工小家”成了海南邮政“双依靠”的重要载体。2009年,海南邮政将再创建50

个先进“职工小家”,培育和宣传先进典型,形成“学先进、赶先进”的浓厚氛围,职工安居乐业为邮政的稳定发展奠定了重要基础。

今年以来,面对国际金融危机,海南邮政党政工适时启动了“坚持双依靠,全力促发展”活动,明确了推动实现全年各项经济指标和“五不”的承诺,即“信心不动摇、发展不懈怠、责任不推卸、收入不降低、职工不下岗”,初步形成了职工与企业共同约定促发展、保民生、保稳定的新格局。

今年截至5月份,海南邮政的业务收入完成2.93亿元,同比增长21.95%,增幅在全国邮政排名第7位,预示着海南邮政在新的

发展平台继续稳步、较快发展。

三板斧

文兴元一定不喜欢这样的小标题,因为这与他的“儒雅”品味不太合拍。

他要做的是化解矛盾而不是相反。分营伊始,以文兴元为首的海南邮政领导班子就深刻地认识到:对于古老而又年轻的海南邮政来说,要实现“长治久安”,首先要解决体制机制的问题,改革“阵痛”不可避免,但可以减轻,因而他始终注意把握改革的层次和节奏,处理机制性创新和体制性改革的关系,使改革的实效性和前瞻性相呼应,将企业的长远发展和职工的切身利益相结合。这是一个严峻的课题。

企业管理以财务为中心,企业效益又与财务管理密切相关。在打好增收减亏的战役中,海南邮政改革的第一板斧对准财务管理。

财务改革围绕企业经济效益,文兴元力求出新、见实效。在全国邮政系统,海南邮政较早推行财务收支两条线管理。

刚开始时,尽管遇到一些阻力,但认识还是在实践中得到统一。

收支两条线管理全面铺开,海南邮政

保亭县响水支局局长黄玉香原是个腼腆的黎族姑娘,她的初中学历、劳务工身份,让人很难与支局长“名头”联系起来。

黄玉香在当上支局长第一年,支局储蓄余额从300万元飙升到1000万元,5年过后,山沟沟里的响水支局已经是保亭县11个农村支局的“领头羊”,业务收入高居榜首,用户满意度也达到了90分以上。

既然劳务工吸收为合同用工这一政策是为了发现人才、激励人才,那么就不能舍本逐末,就应该给黄玉香相应的激励。于是,省邮政公司党组破格同意黄玉香转为了合同用工。

“到目前为止,已经有397名代办工被吸收为劳务工,252名优秀劳务工被吸收为合同用工。”说到这里,文兴元颇感自得。

文兴元使出的第三板斧是经营体制改革。

“以建立现代企业制度为目标,实现邮政经营的专业化、公司化和市场化。”围绕这个改革目标,在全国邮政系统,海南较早推行专业化经营体制改革,推行专业化、扁平化管理。

新组建的省公司直属的9个专业局、分公司,分别负责各项邮政业务的专业营销、大客户营销、方案营销、项目营销,取得明显的效果。

十年来,海南邮政坚持从实际出发,在生产经营、劳动分配、财务管理等方面进行了一项又一项大胆的改革,在体制、机制上不断追求创新,为企业发展注入了源源不断的动力。正因为这些动力,海南邮政才可以在接近崩溃的边缘上走出来,实现一步的跨越,才有了今天这一项项的“全国邮政第一”、“全省第一”。

海南省邮政公司新闻发言人张少中告诉记者,在全省稳步发展、经济效益逐年提升的同时,全省邮政职工年人均工资水平比分营之初增加了2万多元。“企业发展了,职工也从中得到了实惠。”

回顾海南邮政的十年发展历程,文兴元总经理挥笔为记者写下:“风雨兼程十年路,科学发展迈上新台阶;团结奋斗一条心,和谐邮政书写大篇章”。有一个横批恰好合适,我想,那就是——

“新跨越!”



台风中,文兴元率省公司领导冒雨指挥防灾工作

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。

一支队伍,即海南邮政信息化技术人才队伍。2001年3月15日,海南省邮政信息技术局挂牌成立,拉开了这支队伍建设的序幕。几年来,该局的技术人员不断充实壮大,

礼仪、咨询高者录取通知信息等,邮政的服务有了本质的提升。利用11185平台,183网站的接入功能,实现邮政服务方式的革新,使海南邮政有了一个查询和受理业务的无形柜台。



2006年海南邮政荣获“全国五一劳动奖状”,图中排在三的海南前邮政公司党组书记、总经理文兴元



海南邮政服务“三农”



三亚田独支局温馨和谐的“职工小家”