

# 在巴渝山水间开拓特色普服之路

## ——重庆邮政创新开展普遍服务纪实

天涯海角、边关哨所，雪域高原、大漠戈壁，只要有人的地方，就有中国邮政。用大白话讲，就是邮政服务是让所有的人都用得着，无论贫富；要让所有的人都用得上，无论远近。

“普遍服务是党和国家赋予邮政企业的神圣使命，是中国邮政的‘根’和‘魂’。”1月19日，中国邮政集团有限公司重庆市分公司（下称“重庆邮政”）相关负责人介绍，重庆邮政围绕“普服建设看得见，普服管控抓得着”的目标，不畏困难，勇于创新，2019年底，提前一年完成全市建制村全部实现直接通邮目标；在全国邮政首创《“三个一策”百科全书》指导工作，提升普遍服务管理质效；15项普遍服务重点指标名列全国前列，在巴渝山水间开拓出一条独具特色的普服之路。

### 提前一年 全市建制村全部实现直接通邮

2018年，重庆邮政下发《中邮重庆分公司提升普遍服务特殊服务水平拓展便民公益服务三年行动方案（2018-2020）》，将建制村直接通邮作为重点工作之一，进行统筹部署和协调推进。

“建制村直接通邮的关键点和难点在于每周至少投递3次。”重庆邮政相关负责人介绍，当时，全市还有418个交通不便的边远地区建制村，难度可想而知。他坚定地说，“2019年，我们毅然打响了决胜建制村直接通邮攻坚战。”

黔江邮政普遍服务部员工冯昌奎说，全市418个点，黔江片区就占了88个。这些地方多是崎岖山路，最难攻关，一些偏远地区甚至连投递员招聘都是问题。

按规定，投递员每周要去建制村3次，并在投递时完成国家邮政局邮政普遍服务监督管理信息系统打卡监测和中国邮政集团有限公司外勤监控关键节点扫描的相关要求。

冯昌奎坦言，最初领取建制村直接通邮目标时倍感压力。事实上，面对艰巨任务，万州、城口、云阳、奉节等地邮政同样有压力。

切实履行邮政普遍服务，推进公共服务均等化。在市级层面，重庆邮政制定“三年行动方案”，将建制村直接通邮纳入对中央、集团公司重大决策部署和企业改革发展的重点监督项目，组织培训会，对相关文件进行解读。

在区县层面，各单位成立专项小组挨个走访辖区网点和投递员，逐一分析问题、解决问题，做到各个击破。

黔江区石会邮政所投递员帅德华的投递段道有9个村、20多个山头、120多公里崎岖陡峭山路。其中梅子村就是重点攻克的交通不便的边远地区建制村。

早上7:45，帅德华赶到梅子村委会，掏出手机，打开“中邮揽投APP”，对准墙上“村邮站”完成扫码工作。接着，他又快速移步到村委会大门口，在“普服监督APP”内找准GPS定位后进行打卡。

“这样的流程每周3次。”帅德华说，交通不便的边远地区建制村实现直接通邮，不只是打个卡，关键是要把邮政普遍服务送到当地群众身边去。

上下同欲者胜，风雨同舟者兴。到2019年底，418个交通不便边远地区建制村直接通邮的难关被攻克，全市8031个建制村全部实现直接通邮，提前一年完成建制村直接通邮率100%的目标！

帅德华说，普服工作做了，各乡镇村落的各项基本情况却是模糊的，不少时候开展检查督导工作是费时又费力。

为摸清普服现状，提升普服质量，2019年下半年，重庆邮政普遍服务部提出，各区县制作一本用于指导普遍服务的《百科全书》，最终将其确定为“三个一策”工程。

所谓“三个一策”，即在“一村一策”中，摸清普服基本信息，明确投递主体，固化投递频次；在“一乡一策”中，优化投递作业流程，完善投递作业计划，制作投递路线图；在“一局一策”中，统筹投递组织、人员配备。

“以建制村直接通邮为中心描绘普服达标的‘同心圆’。”历时6个月，全市每个区县的《百科全书》全部制作完成。现在，重庆邮政正计划将纸质版升级为在线版，让普服管理人员开展工作更为便利。重庆邮政普遍服务部负责人说，“制作《百科全书》在全国邮政也是首创。”

此外，重庆邮政还创新推出“以查代训”，提升各区县视检人员的履职能力；制作包括政策法规、制度汇编、业务知识、操作规范等方面内容的《普服宝典》，组织员工学习考试运用，既为赓续邮政优良传统固本强基奠定了基础，又为邮政普遍服务管理提供了新的思路，提升了邮政普遍服务工作质量。

去年3月20日，江北邮政投递员夏宇被一封寄往“重庆市江北区通用新村”的挂号信“难住”了——这里因城市规划收件地址已不存在。

夏宇联系上寄件人李女士，得知对方是欲寻找30年前的重庆籍同学，便答应帮忙寻找。她几乎问遍投递站所有同事，又找客户打听，最后在一家修车铺打听到了收件人的去处。

“你们传递的不仅仅是信件，而是这个社会需要的正能量和爱心……”李女士写来感谢信，为夏宇不辞辛苦、不惧风雨的爱岗敬业精神点赞。

正是有了夏宇一样践行“人民邮政为人民”服务宗旨的广大邮政投递员，重庆邮政才切实履行好了邮政普遍服务。

去年，重庆投递指标3项，其中投递外勤关键节点扫描率97.65%，邮件、报刊妥投率100%，建制村投递频次达标率100%。同时，邮件安全指标3项中，机要通信失密丢损为零，条码平信信息断点率0.1%（目标值<1%），普遍服务给据邮件信息断点率0.04%（目标值<0.1%）。

“数字的背后凝聚着邮政人的汗水与付出。”重庆邮政总经理周新峰介绍，2021年，重庆邮政持续强化普遍服务重点指标管控力度，普遍服务的19项重点指标全年全部达标。他说，“15项均列全国前列！”

巫溪县兰英乡西安村东临神农架，平均海拔1650米，距离县城60公里。数九寒天，邮政投递员王绪平冒着寒风，又一次将《人民日报》《半月谈》等党报党刊送到村里。

“落实好党报党刊投递服务，是邮政的政治任务。”一直以来，重庆邮政坚持“政”字当头，发挥邮政网络镇乡村全覆盖的优势，履行好《人民日报》《求是》《重庆日报》等中央及地方党报党刊发行职责，深远传递党的声音，助力基层党组织建设，服务地方经济社会高质量发展。

去年，重庆邮政在巩固党报党刊县城当日见报全覆盖的基础上，结合学习教育，采取加大投入、优化投递线路、统筹投递人员配置等措施，推动党报党刊乡镇当日投递。

截至目前，全市共有422个乡镇党报党刊实现了当日投递，占全市乡镇比例为53%。

2021年，重庆邮政营业时间达标率、四项业务开办率、乡镇网点覆盖率、实名收寄、开箱验视5项营业指标均达到100%，未发生触碰两条“红线”的情况。3项管理指标，直辖市、省会城市间普服邮件全程时限为2.07天，列全国第10位；出口邮件时长10.85小时，列全国第10位；同时保持县及以上城市党政机关《人民日报》当日见报率100%。

“通政、通民、通商，本就是邮政立足之基。”周新峰介绍，重庆邮政在“强平台、拓渠道、叠业务、黏客户”上发力，既协助政府深入推进“放管服”改革、方便了人民群众，也实现了自身发展的开源。李平 董楠

全国前列 6项普遍服务重点指标表现优秀



邮政投递员将党报党刊送到乡亲们手中 摄/唐欢

### 全国首创 制定《百科全书》指导普遍服务

李仲梅是万州白土支局副支局长，在她随身携带的挎包里，总是放着一本《百科全书》。工作中，她不时会拿出来翻阅查看。

“这书可管用啦！”李仲梅打开书介绍，邮件的投递主体、投递频次、作业流

程、投递路线、人员配备等关于邮政普遍服务的技能都讲到了，“工作中遇到困难，翻一翻就清楚了。”

李仲梅手中的《百科全书》，全市每个区县都有不同样式的一本。在履行普遍服务义务的过程中，不少管理者深

切体会到，普服工作做了，各乡镇村落的各项基本情况却是模糊的，不少时候开展检查督导工作是费时又费力。

为摸清普服现状，提升普服质量，2019年下半年，重庆邮政普遍服务部提出，各区县制作一本用于指导普遍服

务的《百科全书》，最终将其确定为“三个一策”工程。

所谓“三个一策”，即在“一村一策”中，摸清普服基本信息，明确投递主体，固化投递频次；在“一乡一策”中，优化投递作业流程，完善投递作业计划，制作投递路线图；在“一局一策”中，统筹投递组织、人员配备。

“以建制村直接通邮为中心描绘普服达标的‘同心圆’。”历时6个月，全市每个区县的《百科全书》全部制作完成。现在，重庆邮政正计划将纸质版升级为在线版，让普服管理人员开展工作更为便利。重庆邮政普遍服务部负责人说，“制作《百科全书》在全国邮政也是首创。”

此外，重庆邮政还创新推出“以查代训”，提升各区县视检人员的履职能力；制作包括政策法规、制度汇编、业务知识、操作规范等方面内容的《普服宝典》，组织员工学习考试运用，既为赓续邮政优良传统固本强基奠定了基础，又为邮政普遍服务管理提供了新的思路，提升了邮政普遍服务工作质量。



重庆邮政提前一年实现建制村直接通邮率100% 摄/朱亚坤



暴雨后，开州邮政员工冒着生命危险抢运邮件



邮政投递员整装待发 摄/赵晋黎



投递员帅德华在石会镇梅子村委会处完成打卡 摄/万国兰