

# 牢记央企使命 强化责任担当 为决胜全面建成小康社会作出积极贡献

——本报记者专访中国邮政集团公司周口市分公司党委书记、总经理马华

记者 梁照曾 通讯员 张亭 文/图



总经理马华接受本报记者专访。

**记者:** 马华总经理,您好!在全面深入学习贯彻党的十九大精神之际,很荣幸采访到您。党的十八大到十九大期间,中国社会生活经历了伟大变革,高科技不断融入社会生活,各种资本涌入传统领域,市场竞争异常激烈。国企面临的挑战更大,同时也面临很大的发展机遇。近年来,周口邮政的发展有目共睹,已经实现华丽转身,高歌行进在快速崛起的道路上。

作为传统的大型国企,周口邮政的发展备受社会关注。在这些年的发展中,一定遇到过很多的困惑和难题,请您谈一谈您和您的团队是如何走出一条快速发展的道路?

**马华:** 邮政是有着一百二十多年厚重历史的百年国企,和老百姓生活及各行各业联系紧密,也是为社会提供基础服务的国有企业。目前,邮政已发展成为

经营邮政基础性业务、金融业务、速递物流业务和电子商务的现代企业,在维护国家通信安全、保障公民通信权利,履行普遍服务义务和促进经济社会发展中发挥着重要作用。

当前,随着国家改革开放的纵深推进,社会生活也进入深度变革期。企业发展的外部环境复杂多变,周口邮政也同样面临前所未有的挑战,发展形势严峻。当然,从另一角度来说,挑战又是机遇。我们同样也面临着新的战略发展机遇,整体发展具备很多有利条件和积极因素。从内部来看,邮政也存在诸多问题,如体制、机制不够灵活,技术革新滞缓等等,这些老问题束缚着我们的手脚,制约着我们的发展。但面对这些问题,我们一直在思考和应对,寻求一条属于周口邮政发展的特色道路。

党的十八大以来,在集团公司、省

分公司的正确领导下,在市委、市政府的关心支持下,我们始终坚持“人民邮政为人民”的宗旨,坚持稳中求进的总基调,在传承百年邮政诸多优势的同时,加快创新转型,加快产品升级,加快平台建设,为周口邮政在新形势下的快速发展扫清障碍,并快速融入发展潮流。同时,在改革发展的实践中,我们形成了“开拓创新、勇争一流”的企业精神,成为引领周口邮政人克难攻坚、不断前进的精神力量;锤炼了“求真务实、真抓实干”的优良作风,培养了一支敢于担当、爱岗敬业的干部职工队伍;建立了三大板块联动发展机制,使周口邮政始终保持同心协力、共赢发展的良好氛围。

**记者:** 习近平总书记党的在十九大报告中提出“深化供给侧结构性改革”,我想问的是:在寻求企业市场发展

的历程中,在实现中国梦的伟大目标中,周口邮政近年改革的重点领域有哪些?如何进行战略布局?

**马华:** 近年来,我们全面贯彻党的十八大历次全会、全省邮政工作会议和市委经济工作会议精神,以“四个全面”战略布局为统领,坚持“五大发展理念”,紧紧抓住中央深化国有企业改革的重大机遇,稳步推进企业改革,进一步激发企业的动力、活力。着力实施创新驱动发展战略,落实“互联网+”行动计划,加快移动互联网、云计算、大数据、物联网等新技术的应用,创新业务模式,提高管理精细化水平和运行效率,推动企业转型升级。认真做好邮政普遍服务和特殊服务,积极承接政府公共服务项目,打造线上线下相结合的O2O综合便民服务平台。深入落实国家精准扶贫战略,创新开展电商扶贫、金融扶贫。紧紧抓住国家促进保险业、快递业、农村电商发展的政策机遇,深入实施集团公司提出的“一体两翼”经营发展战略,着力打造中邮保险业务、包裹快递业务和农村电子商务三大新增长极。同时,我们深入贯彻党中央全面从严治党要求,坚定理想信念,增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,切实加强党风廉政建设,为深化邮政改革、推动转型升级提供坚强的政治保障。

我们坚信,在党的十九大精神的引领下,邮政一定能实现自己的“强邮梦”,也能为实现中华民族的“强国梦”作出应有的贡献。

**记者:** 作为一个担负着社会和国家公共服务的企业,邮政人的政治责任、国家责任和社会责任意识非常强烈,你们在困境中迎难而上、大胆改革、锐意进取,攻坚克难的豪气、胆识和担当,让人敬佩,也让社会各界看到了你们在一个领域中担当大任的一面。请您谈一谈近几年,企业的创新体现在哪些方面?

**马华:** 邮政在发展的过程中,必然

会遇到一些困难和挑战,但我们始终保持着清醒的头脑,提前谋划,稳步推进企业创新,着力从根本上消除制约发展的体制性和机制性障碍,为周口邮政事业的发展打下坚实基础。

我们认为,企业创新应包括体制机制创新、生产流程创新、产品创新、服务创新、管理创新等方面。近年来,我们认真贯彻落实集团公司提出的“一体两翼”经营发展战略,加大包裹快递业务发展力度,打造更有实力、更具竞争力的一流企业;进一步加快金融业务发展,加大服务“三农”和小微企业力度,布局邮政互联网金融,打造邮政金融产业链;依托邮乐网平台和便民服务站,科学布局农村地区的仓储和配送网络,大力发展农村电商。通过深化改革创新,加快转型升级,主动融入周口经济社会发展,取得了收入规模和经济效益双提升、物质文明和精神文明建设双丰收。2016年,全市邮政企业实现收入8.04亿元,较上年增长14.1%,完成省公司预算目标的103.58%,收入规模、发展增速和经营效益等指标均好于预期。

无论过去和未来,我们将牢记宗旨和使命,不折不扣地完成党和国家交办的各项任务,服务党和国家工作大局;依法经营、诚信经营,主动接受政府监管和社会监督,做依法治企的表率;紧跟时代和社会发展的新趋势、新潮流,不断改进服务方式,创新服务手段,培育服务文化,打造服务品牌,适应人民群众日益增长的用邮需求。

**记者:** 邮政事业面向的是老百姓,而民生问题是社会发展的重中之重。那么在传统邮政业务的基础上,你们是如何构建民生网络服务平台的?

**马华:** 当前,随着经济的飞速发展,人民群众日益增长的公共服务需求与公共产品短缺、公共服务不到位之间的矛盾,仍是社会民生领域的主要矛盾之一。

这些社会建设中的短板,就是建设民生服务渠道和网络问题,这是当前迫切需要解决的基础性任务。邮政作为网络服务型企业,提供社会服务是我们的主业和优势,我们的服务网络四通八达、功能强大,服务渠道多元高效、方便快捷。长期以来,我们在服务地方经济、服务民生、服务三农、服务中小企业等方面做了大量艰苦细致和富有成效的工作,尤其是在便民服务站建设、社会公益服务、农资配送等民生工程上积累了丰富经验,完全能够在健全民生服务网络上发挥独特优势和重要作用,有助于社会公共服务均等化水平的提高。

但要真正发挥出邮政系统的劣势,构建社会多方参与、功能更加完善的民生服务平台,创新社会公共服务方式,还需要党委政府和社会各界提供更加有力的支持和协助。

**记者:** 众所周知,邮政家大、业大、摊大,70%的业务在农村,让我们高兴的是在实现“最后一公里”的末端服务上,周口老百姓认为,邮政是一支值得信赖的队伍。那么针对农村市场,你们都做了哪些努力?

**马华:** 邮政70%的对外服务网点分布在农村,我们的市场和工作重点也在农村。近年来,邮政服务“三农”受到了广大农民的欢迎,获得了地方政府的认可,也得到了中央的肯定,邮政服务“三农”连续多年被写入中央“一号文件”。周口邮政积极发挥行业优势,强力打造“一站式多功能”农村电商综合便民服务平台,在邮乐购站点投入使用了“邮掌柜”系统,并叠加了网购、缴费、充值、取款等功能,使之成为服务新农村建设、农村精准扶贫、农村公共服务均等化的“示范田”。

目前,周口市已累计建设邮政便民服务站4225个,邮乐购实体店2666个,将邮政便民服务延伸到全市的各个角落,为老百姓提供更加快捷的便民服务。

同时,周口邮政坚持服务地方经济发展,通过邮政农村电商平台努力推动农产品进城,助力国家精准扶贫战略实施,依托本地农产品资源及邮政强大的网络、资源优势,积极对接地方政府和电商平台,帮助农产品商户、种植户“触网”“通路”,引导和帮助农民开展线上农产品销售。截至目前,周口邮政已经助力农户发寄大蒜、西夏小白瓜、洋葱、红薯等各类农产品100余万斤,为农民脱贫致富开辟了一条新路子。

周口邮政还联合周口市商务局、工信局、上海微盟组织召开了首届电商交流论坛,为全市电商客户提供了交流学习的平台。同时,成立了“地道中国周口馆”,成功上线本地周口牛肉、龙湖五香咸鸭蛋等特色农产品20余个、特色商品220余个。在今年首次举办的“邮乐919购物狂欢节”中,借助一元换购、优惠券、秒杀、9.9元专区、团购及爆款推荐等活动,引起市民的广泛关注,全市注册邮乐小店31859户,助力3万多人实现“0元创业”,助推300余个单品走向全国。

**记者:** 一直以来,邮政工作是受社会尊重的职业,邮政人始终怀抱一颗“服务为民”的大爱之心,实现着自身的价值,践行着对党、对国家、对社会、对人民的忠诚,脚踏实地、勤勉敬业地履行着普通服务、特殊服务,感谢你们!

**马华:** 非常感谢社会各界对周口邮政的关爱和支持。长期以来,我们肩负“情系万家,信达天下”的历史使命,始终忠实履行普遍服务、特殊服务义务,提供文件、印刷品、包裹、汇票等寄递服务,确保每项服务到位,确保机要通讯万无一失,扎实做好党报党刊的发行,更出色地保障好义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等特殊服务,有力地保障了国家政令畅通,有力地传播了各项方针政策及各类信息,并更及时把党、政府和亲人们的声音传递到千家万户。在全市11959平方公里的每个角落,每天都有近千名邮递员,身穿墨绿色标志服,顶着烈日酷暑,迎着风雨,冒着寒冬冰雪,穿梭于城市、乡村,为全市居民提供服务,一代代邮政人,将青春奉献给这片深爱的热土。

同时,我们坚持普惠金融理念,主动担负起“普之城乡,惠之于民”的社会责任,充分发挥覆盖城乡的网络优势,积极服务“三农”,服务中小企业,服务社区,不断丰富业务品种、完善服务渠道,提升服务能力,为广大客户提供更全面、更便捷的金融服务。目前,除了为全市1000余万客户提供邮政储蓄、银行卡、支付结算等个人业务外,还积极推出人民币理财、基金、国债、第三方存管等投资理财产品,满足了客户多元化的金融理财需求。

在开展金融服务中,我们依托遍布城乡的金融网点,不断拓展深化城镇基层和农村市场的金融服务形式,积极开进机关、进社区、进学校、进企业、进农村活动,丰富了邮政普惠金融内涵。在全市邮政金融网点推出了“六个一”服务,即一个专窗、一个专座、一份专报、一份专饮、一种专属产品、一项专属体验,还设立盲人无障碍通道、残障人士关爱岗,为行动不便的客户准备了轮椅,为老年客户提供“互助式”咨询、引导等服务,还配备老花镜、雨伞、打气筒、针线盒、急救药箱等多项便民用品,为客户营造了温馨的家的氛围。

另外,我们以网点的“一点一策、一时一策、一节一策”为抓手,在全市范围内开展“名医面对面”健康咨询活动,按照客户分层,制定了市、县、乡三级体验方案,并将其列入全年活动计划,使其常态化。同时以优化客户体验为导向,结合时令特点及各大节日,开展不同时间段的亲子采摘类活动和网点主题体验活动,并不断创新活动形式,增强活动趣味,营造快乐的氛围。今年以来,我们已开展体检活动80余场,覆盖人数近万人。成功举办了“魅力女神节,邮

储陪您过”客户观影、“我为妈妈分担柴米油盐”感恩母亲节、“我是小小银行家”等主题活动1200余场,参与客户人次数达2万多人次,受到广大市民的一致好评。

**记者:** 在全面深入学习贯彻党的十九大精神之际,周口邮政将怎样谋划新的发展蓝图,实现新的跨越?

**马华:** 习近平总书记在党的十九大报告中讲到经济发展和改革,谈到“以供给侧结构性改革为主线,推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革,提高全要素生产率,着力加快建设实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系,着力构建市场机制有效、微观主体有活力、宏观调控有度的经济体制,不断增强我国经济创新力和竞争力”。这很振奋人心。

党的十八大以来,我们一路爬坡过坎,砥砺奋进。五年中,我们立足长远、统筹规划,投入大量资金用于基础设施建设和信息化建设,使企业竞争实力显著增强,发展后劲更加充足;五年中,我们坚持以人为本,不断增进员工福祉,建立并完善企业帮扶救助长效机制,员工收益水平较快增长,使广大员工充分感受到了企业改革发展成果;五年中,我们积极融入经济社会发展大局,着力提升邮政综合服务能力,赢得了党委政府和社会各界的广泛好评,企业形象和社会地位持续提升;五年中,我们始终坚持发展第一要务,狠抓核心业务经营,积极推进创新转型,不断拓展新的发展空间,企业收入规模由2012年的6.25亿元,增长到2016年的8.04亿元。可以说,党的十八大以来,我们不仅创造了丰富的物质条件,也积累了宝贵的经验和精神财富,为企业今后的发展奠定了基础。

“十三五”时期是我国全面建成小康社会的决胜阶段,也是我们全面落实集团公司“一体两翼”经营发展战略、加快推进转型升级的关键时期。全市邮政企业将紧紧围绕周口市“十三五”的奋斗目标,持续推进创新转型,积极拓展服务领域,不断创新服务模式,主动融入我市快递物流、金融保险、文化旅游等现代服务业发展。充分发挥网络优势,提升邮政物流支撑能力和跨境电商服务水平。秉承普惠金融理念,坚持服务“三农”、服务中小型企业、服务社区的市场定位,不断创新邮政金融产品和服务,加大实体经济支持力度,强化金融扶贫和服务“双创”工作,助推我市现代金融业发展。认真做好邮政普遍服务和特殊服务,全力打造邮政便民服务平台,大力发展农村电子商务,推进工业品下乡和农产品进城,打造邮政特色电商扶贫模式,持续提升服务百姓民生的能力。牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,全面加强党的建设,扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化,进一步凝聚企业战斗力。

我们相信,在党的十九大精神的鼓舞下,在市委、市政府的关心和支持下,在集团公司和省分公司的正确领导下,周口邮政将充分发扬“创新、协同、诚信、担当”的企业精神,始终保持昂扬向上的精神状态,团结一心,奋力拼搏,真抓实干,努力在服务周口经济社会发展中实现邮政新作为,为我市决胜全面建成小康社会作出积极贡献!



总经理马华陪同省邮政管理局局长丁平到淮阳便民服务网点调研普遍服务工作。



总经理马华到市邮政分转中心调研指导“双11”旺季生产工作。



夏粮收购期间,总经理马华到卖粮点调研走访。