

绿色的希望

“企业发展与青年成才”论坛

优秀论文选编

GREEN HOPE

沈阳市邮政局

序

寒雪梅中尽，春风柳上归。在我们沐浴党的十六大精神的强劲东风、喜迎新春之时，沈阳市邮政局团委编印了《绿色的希望》一书，将“企业发展与青年成才”论坛活动中，青年职工们的精彩发言编辑成册，提供了青年交流思想、展示才能的平台，这对于我们加强管理，提高服务水平很有意义。可以说，这本书既体现了团组织紧紧围绕企业中心开展工作的成果，更体现了广大青年职工强烈的责任感和主人翁意识。“不谋全局者，不足以谋一域。”青年职工们能站在沈阳邮政事业发展的角度，去思考并提出建设性意见，尽管尚不成熟，但这种精神是难能可贵的，这也是沈阳邮政未来发展的希望所在。

当今时代，科技进步日新月异，知识经济迅猛发展，知识在经济增长和社会发展中起着主导作用，以知识为核心的各种竞争已经波及到各个领域。形势逼人，催人奋进。党的十六大报告把建设全民学习、终身学习的学习型社会，提高全民族的科学文化素质作为全面建设小康社会的重要目标。青年作为沈阳邮政的未来，要担当起沈阳邮政未来发展的重任，跟上时代和社会前进的步伐，就必须增强学习的紧迫感。谁识高一等，智高一筹，技高一着，谁就能与时俱进，不断发展。反之，识不如人，智不如人，技不如人，不仅发展无望，而且还有落伍和被淘汰的危险。要变危机为先机，变压力为动力，应对各方面竞争，就必须加强学习，不断更新知识。学而知之，学而智之，学而能之。“十步之内必有芳草”，只要用心就有学

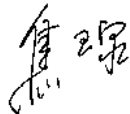
► 序

不完的东西。当前最要紧的是学习党的十六大精神,自觉实践“三个代表”重要思想,坚定信念,把思想和行动统一到加快邮政发展上来;紧跟邮政发展的最新动态,掌握最新知识,成为本职岗位的行家里手。同时要学习外语、计算机和 WTO 等知识,做一名合格的邮政人。

在刚刚结束的沈阳市邮政局第二十一次邮政工作会议暨十二届六次职工代表大会上,提出了沈阳邮政实现业务收入 5.3 亿元、收支差额 9800 万元的奋斗目标。实现这个目标,需要全局职工心笃人和,更要靠广大青年职工奋发进取,这是时代赋予青年的神圣使命。有志青年一定要投身到邮政建设发展的伟大实践中。要清醒地意识到,由于国家对邮政政策的调整和入世后市场的激烈竞争,我们当前正处于一个发展的关键时期。在经营目标上,面临着从扭亏向良性循环的转型;在业务发展上,面临着从传统邮政业务向现代邮政业务的转型。解决邮政转型期出现的一切问题靠什么?靠发展。这就要求全局青年职工们,比以往任何时候都要增强发展的紧迫感、责任感和忧患意识,如饥似渴抢抓机遇,争分夺秒加快发展,在实践中建新功创伟业。

九万里风鹏正举。沈阳邮政的未来属于广大青年职工,也取决于广大青年职工,沈阳邮政的未来更要靠青年去创造。我相信沈阳邮政青年一定能够不辱使命,不负重托,沈阳邮政事业也一定会在青年的手中发扬光大,再铸辉煌。

沈阳市邮政局党委书记、局长



2003 年 1 月

焦玉泉同志在“企业发展与青年成才”论坛会上的讲话

(2002年10月15日)

同志们：

团委主办这次论坛活动很有意义，给青年人提供了交流思想、展示才华的舞台。大学生给我们上了一堂生动的课，新的观念、思考问题的角度和新颖观点使我受益匪浅。在当前全局生产经营任务十分紧张繁重的情况下，市局主要领导全过程地参加活动，充分体现了市局对青年人的重视，体现了市局求才若渴的心理，也体现了市局对青年人的殷切希望。团委要将这次论坛形成的文章汇集成册，作为这次论坛的一个记载，同时也作为我局青年成长的一个见证。以后，最好在每年的上半年都搞一次这样的活动。请人事部门负责建立青年大学生档案，以备市局选拔、交流人才之用。下面我讲几点意见：

一、在沈邮的发展壮大中锻炼自己，施展才华

(一) 邮政当前面临的形势

一是面临着发展的压力。邮电分营后的前四年，国家给予的“8531”政策补贴已全部给完。从今以后，邮政要独立运营、

自负盈亏。

二是传统业务面临被替代、分流的局面。现在已进入了信息时代，多种通信手段不断被采用，信函逐步被现代化的通信手段所替代。我们只有大力发展账单、广告等商函业务，才能保持函件业务的发展。具有百年历史的沈阳邮政，面临前所未有的挑战和压力。

三是高效业务面临着激烈的竞争。加入 WTO 后，古老的中国邮政面临着生存、发展的挑战，速递业务、储蓄业务面临着激烈的市场竞争。入世三年后，外资银行就可以经办人民币业务。目前，除了工、农、中、建四大国有商业银行外，国内的 10 家股份制商业银行已在沈安营扎寨。荷兰商业银行、日本住友银行均已在沈设立了代表处。据了解，沈阳目前有各类金融机构及营业网点 1900 个，与 15 个副省级城市相比，我市金融机构的密度和资金总量名列第六位，在东北地区首屈一指。沈阳金融业的现状及入世后金融市场的开放，对邮政储蓄的生存和发展形成了极大的压力。

(二) 青年人要找准切入点，在沈邮的发展中贡献自己的才智

当前，邮政艰苦创业的发展过程给青年人提供了施展才华的舞台。沈邮的未来靠在座的各位。大家要树立“沈邮以我为荣，我以沈邮为荣”的观念，与沈邮同呼吸、共命运，为沈邮的发展献计献策，贡献才智，在沈邮的发展中不断丰富自己、提高自己、完善自己。

二、树立终生学习观念，努力提高综合素质

世界的发展日新月异，一日千里。半导体发展到 5000 万

领导讲话

用户,用了30年的时间;计算机发展到5000万用户,用了13年的时间;互联网发展到5000万用户,用了5年的时间。大学生毕业时,其所学的40%的知识就已经过时了。每个人的生活起跑线都是一样的,跑的快慢与否取决于后天的辛勤努力和学习。所以,我强调年轻人第一是学习,第二是学习,第三还是学习。不学习就要落后,就要被淘汰。成长进步的关键就是学习。

(一)向书本学习。读书破万卷,下笔如有神。科学技术是第一生产力。过去,工业社会强调的是对资产、资金的占有,现在则是对知识的占有,知识也是第一生产力。世界500富的前5位没有一位是对资产、资金的占有,都是对知识的占有。比尔·盖茨就是最好的证明。书本是前人总结经验的提炼和升华,青年人要努力学习书本知识,不要满足于浅尝辄止。

(二)向实践学习。读万卷书,不如行万里路。青年人要沉下心来,在实践中学习,在实践中丰富自己。总是青灯黄卷,两耳不闻窗外事也不行。邮政业务是一门实践性、应用性都很强的学科,只有干了才会,不干不实践是永远也无法学会的。

(三)向社会学习。有人讲世界上有两本书,一本书是有字的,一本书是无字的。很多人把带字的书学明白了,但不带字的书,很多人学不明白。“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”毛泽东从未进过军事院校,却成为伟大的军事家;从未进过大学,却成为伟大的文学家。做业务工作、管理工作的,更多的是在实践中学习,在社会的大舞台中锻炼自己的悟性。

三、优化青年成长环境,为青年成长提供舞台

(一)现状

几年来,我局先后分进大学生 155 名,现已调离了 43 名。信息技术局 101 名职工中,正规院校大中专毕业生有 42 名。人教部要对近两年大学毕业分布在基层的青年大学生搞个调研,让技术类的大学生尽快归队,使他们发挥自己的技术特长。

(二)造物先造人,必须把人才的培养放在至高无上的地位

1. 搞好交流,给人才创造一个好的成长环境。人事部门要建立档案,对做管理工作、业务工作的青年大学生定期交流,让他们多走几个岗位,多熟悉几项工作,不要直线上升,要多培养一些复合型人才。

2. 选拔一批助理,安排到区局、县局锻炼。对他们不要求全责备,要看其长处、看主流,让他们在实践中成长、成熟,为沈邮的持续健康发展储备人才。

3. 构建科学的技术人员结构。信息技术工作在沈邮具有举足轻重的地位。沈邮的发展离不开高层次、高质量的技术人才。要下力气培养技术决策人才、技术管理人才、技术攻关人才,使技术类人才按层次合理分布,为沈阳邮政的发展提供有力的技术支撑。

4. 靠待遇留人。当前,在分配上存在着两个不足:一是局内普通人员的待遇比社会同等水平高;二是高、精、尖人才的待遇比社会同等水平低。这种落差造成了人才的流失。人才“孔雀东南飞”现象要引起高度重视。相关部门要从企业的实

领导讲话

际出发,对知识分子要出台政策,提出合理可行的方案,让知识、技术参与分配。过去讲劳动创造了剩余价值,忽视了技术、知识创造价值,现在要讲按知识、技术分配,让知识分子的劳动受到尊重,使他们的价值得到承认。

沈邮是百年企业,其盛衰与否取决于在座的各位。你选择了沈邮,沈邮也造就了你。希望各位在沈邮的发展壮大中不断丰富自己,提高自己,与沈邮共同成长,将沈阳邮政的明天建设得更美好。

谢谢大家!

目 录

序

焦玉泉同志在“企业发展与青年成才”论坛会上的讲话

●以人为本 发展沈邮	冯东昊/ 1
●我眼中的沈阳邮政 183 网站	贾 涛/ 8
●开拓邮政经营新天地	王 扬/ 13
●速递业务改革与发展之我见	梅 红/ 18
●用好的服务领导一切	常秋辉/ 24
●邮政代办电信业务的思考	陈桂芸/ 30
●邮政企业忠诚用户的培养	任 岩/ 38
●建设企业文化 促进沈邮发展	朱 桐/ 47
邮政企业提高综合实力之必要性	杨 光/ 52
打造沈阳邮政特色的企业文化	张晓巍/ 58
抓住契机 科技兴邮	闫 东/ 67
探索邮政企业市场竞争策略	夏玉辉/ 74
浅析邮政金融中间业务的发展	付 玲/ 80
一孔之见:沈邮营销体系的优化	李 锐/ 87
试论沈邮报刊批销专业的发展	刘 博/ 96
适应社会发展 建立网络邮政	吴 迎/101
肩负邮政重托 发挥青年优势	王 莹/105
关于邮政企业市场营销的探讨	董 魁/111
浅谈支局管理中的企业人	赵文岩/122
知己知彼 赢得报刊发行市场主动	宋明宇/128
智者当借助广告宣传沈邮	茹佳凤/135
抓住机遇 建设电子邮政	韩 洋/142



【冯东昊】

以人为本 发展沈邮

2002年，我国正式加入WTO，邮政独立运营也有三年多了，我们面临着激烈的市场竞争和诸多的问题。作为一名普通的青年职工，作为企业的个体，我关心企业的发展，关心自身的前途命运。但是当我们作为企业的一分子去谋求发展、进步时，我们就是一个整体，要么共同兴旺，要么一起衰落。

可以说，企业发展与青年成才是息息相关的，二者相辅相成。我们选择了沈邮，沈邮也选择了我们，大家就是一个利益共同体。现在有一种流行的说法叫“双赢”，我想实现“双赢”就是最终目标。

青年成才，怎样成才？这就是企业的人力资源开发。早期的传统企业最稀缺的资源是资金，这时人作为资本的贡献很低，“人们会毫不犹豫地保全一门大炮而不惜牺牲一百个青壮年”。这是一个“把人当作会说话的机器”的时代。

随着社会和经济的发展，劳动者的受教育程度大有提高，工作中需要的人才层次逐步上升，这就要发挥劳动者自身的知识潜能，此时，人作为资本的贡献迅速升高。一些优秀的企业开始注重人在管理活动中的特殊地位，这个时期可

以称之为“人本管理”的初级阶段。

现在，已经进入了知识经济和网络时代，社会飞速发展、日新月异，出现了很多新生事物，如电子商务、电子邮政等等。邮政企业已经不单单是一个传统的劳动密集型企企业，它也必须适应这个时代的变化，发挥出自己的特色，以新的形象展示给世人。“快”是这个时代的主旋律，有一个形象的比喻，以前是“大鱼吃小鱼”，现在是“快鱼吃慢鱼”。所以要力争上游，这个上游指的就是思想观念，必须树立“以人为本”的企业管理思想。

现代企业管理的重点，就是开发人力资源，而开发人力资源的关键就是调动人的积极性和创造性，它们贯穿于整个人力资源的开发过程。下面，我从求才、容才、用才、育才四个方面简要谈一下。

第一是求才，也就是吸引、挖掘人才。求才是一个外部和内部相结合的过程。邮政行业主体上可以说是一个熟练工种行业，从事邮政工作的人员除具备基本的职业素质外，更主要的是工作经验和心得，这就需要长时间的工作积累。因此除了企业“新鲜血液”的必要补充外，邮政的“才”，应主要通过内部招聘选拔来获得。这也决定了企业的各级管理层绝大多数都是一直跟着企业奋斗的老员工，他们和企业共同经历了成功和挫折，彼此间有了深刻的了解，相互有了认同感，能够形成“一损俱损，一荣俱荣”的利益共同关系，而利益和目标的一致是行动一致的基础。我想，这也是目前邮政面临困难时最需要的。据统计，20世纪中叶，美国企业有一半以上的管理职位由内部人员来填充，而进入90年代，这一比率已经上升到90%。

以人为本 发展沈邮

在招聘选拔的具体操作上，企业可以实行“公开招聘，竞争上岗”的方式，这是一个让员工都积极动起来的竞争激励机制。沈邮目前的人员结构趋于年轻化，如何发挥年轻人的潜能，如何吸引更多的年轻人投身到邮政事业中，关键要有良好的环境，为每一位年轻人施展才华创造平等的机遇，产生一个“人尽其才，才尽其用”的氛围。

过去的观点是“人造企业”，即选择好的管理队伍，通过其明智政策的实施来搞好企业，现在不仅仅是“人造企业”，还应该做到“企业造人”，即企业自己能够培养出人才来，不靠外部输血，而要强化自身的造血功能。惟有如此，企业才能保持活力，保持蒸蒸日上的朝气。

第二是容才，即留住、容纳人才。“海纳百川，有容乃大。”吸引挖掘了人才，关键要留住人才。评价和激励是人力资源管理中最重要的两个环节。传统的上级评价是远远不够的。首先，由于只反映上级一个人的意见，过于主观，员工可能认为考核的结果不公平。其次，考核过程往往导致抗拒，不能激励员工。因此，应实行全方位的考评制度。由上级、下级、本人、同事和用户进行多层次、多角度的评价，综合不同评价者的意见，建立一个360度的反馈体系，则可以得到一个全面、公正的评价。这也为激励机制的实行提供了准确可靠的依据。

激励措施也要多种多样。物质激励是基础，精神激励是根本。家庭般的温暖是对员工的最大激励。任何一个企业的成功都必须依赖一批能够以企业为荣，具有企业精神，稳定性较高的技术和管理骨干。他们会想方设法为企业排忧解难，而企业也应为他们着想。在这个激烈竞争的时代，不能

仅仅靠工资待遇留人，更要有一个良好的职业发展环境。有关调查表明，企业要想增加收入，不能只靠降低劳动力成本，还要提高劳动生产率，而提高劳动生产率的关键是调动劳动者的积极性。

邮政企业工种众多，各有其特点，可以实行多种形式并存的薪酬制度。对生产员工实行按劳动量和效益的分配机制；对市场销售人员要用市场业绩衡量的绩效联酬办法；对技术人员按科研贡献大小规定岗位工资。在这些物质激励的基础上，通过劳动竞赛和合理化建议等多种形式实现员工的充分参与；通过定期召开恳谈会、员工代表大会等形式为企业的上下沟通开辟渠道；注重为员工提供发展机会。这样，将正负激励结合起来，使企业员工外有压力，内有动力，企业也会随之焕发出巨大的生命力。

第三是用才。如何使用人才，做到人尽其才，才尽其用呢？这就要有一套用才之道。现在，一些企业对“以人为本”的认识似乎朝着崇尚精英阶层的方向转变，缺少了一些对企业主体人群应有的重视。邮政企业并不是高科技企业，它的主要工作是大量的、基础性的服务工作，关心和尊重一线生产员工的所思、所想、所需，是人本管理思想在邮政企业中的最一般体现。

邮政企业的工作特点，决定了员工的熟练性、准确性要高，但技术性不强，这就需要多年的工作积累，但如果一个人长期在一个内容单调的岗位上工作，其才能就会退化，本事就会越来越小，道理就在于用进废退。解决的办法就是要让员工流动起来，岗位也流动起来，这就是岗位轮换制度。但这并不是随意更换岗位，而是根据岗位的特点和需要，规

以人为本 发展沈邨

定相隔一定时间就需换岗。据心理学分析，人的创造力较强的时期大约能够持续四年。美国总统四年选一届，奥运会、世界杯等诸多体育比赛也是四年一次，我想也有这方面的原因。所以，为激发员工的创造力，应该及时变换工作岗位和方向，建立起“企业内部人才交流市场”。通过这个平台，一方面，希望流动的员工找到新的岗位，另一方面促使一些喜欢“恋旧”的员工必须动起来，再吃老本就不行了。这其实就是一个“优胜劣汰”的过程，能者上，平者让，庸者下。这样，员工在流动过程中不断接受挑战，培训其职业发展所需的本领，同时也使工作丰富化、多彩化，防止疲劳倾向的发生。可以想象，一条河流动起来，便会焕发生机和活力；如果死水一潭，便显得死气沉沉、毫无生气。同样道理，动起来，员工的积极性和创造性便被激发出来，员工的整体素质才能不断提升，企业的层次也会相应得到提高。

第四是育才。“人的质量决定产品的质量。”保持人力资源的质量优势是增强企业活力和竞争力的关键。摩托罗拉总裁曾说：“在你购买一台设备时，你会留一部分钱用于维护，难道对人不也是一样吗？”还有这样一个故事，老人钓鱼，一个小孩在旁边看，老人送给小孩一篓鱼，小孩不要，说吃一顿就没了，我要你的钓鱼竿，我要跟你学钓鱼，这样就天天有鱼吃了。于是，老人就耐心地教小孩钓鱼。

同样，企业也不能只给员工“鱼”，还要给“鱼竿”，教他们学钓鱼。否则，就会有人端起饭碗吃鱼，放下饭碗骂娘。当今社会，没本事是人的最大危机。因此，保证员工的受雇能力而非保证雇佣已成为人的择业要求。对员工而言，培训是最优厚的福利，一个好的企业应该是一个学习型组

织，能够将使用人才与培养人才有机统一起来。刚才提到“企业造人”，怎么造？这就需要对员工进行全方位、多形式、立体化的教育培训。全方位是对企业内部各职能部门、各生产经营单位和全部员工进行有计划的培训，以提高员工的整体素质。“兵不在多，而在精”，有了精兵强将作后盾，企业的整体优势才能显现出来。多形式包括岗前培训、岗位培训、半脱产培训、脱产培训、业务技术培训等等。目前，我局开展的业务练功活动就是一种员工的自我业务培训形式。立体化与前两者相互动，它由多层次的培训机构组成。主要应包括：1.各专业部门的培训机构，如信息技术局可根据工作需要和特点建立自己的培训计划。2.外部的培训机构，如高等院校、科研院所、相关的企业公司等，通过多种形式与之全面合作，借助他们的力量培训本企业职工。这就是所谓的“借力说”。我局也可借鉴东宇集团与东北大学、辽宁大学合作举办 MBA 研修班的做法，提高员工素质。

综上所述，在企业的人力资源开发中，求才、容才、用才、育才四个方面既独立又统一，它们相互包含，相互支持。其指导思想就是“以人为本”的管理思想。这就要求我们在日常工作中，事事尊重人的需求，处处调动人的积极性，增强企业员工的凝聚力，使企业获得可持续发展，成为名副其实的“长跑运动员”。

个人小资料

冯东昊，男，24岁，中共党员，2001年毕业于沈阳工业学院自动控制系。曾从事邮政营业工作，现任沈阳市邮政局信息技术局综合网机房数据库维护员。

最欣赏的一句话：

为者常成，行者常至。



我眼中的沈阳邮政 183 网站

随着 Internet 的高速发展，互联网上的应用服务已逐渐成熟，用户群体相对大众化，电子商务将把人类真正带入信息社会，成为 21 世纪人类信息世界的核心，这是网络应用的发展方向。

一、发展沈阳邮政 183 网站的意义

随着信息技术的进步和网络的发展，邮政的传统业务不断萎缩，面临着前所未有的挑战。改变这种被动的状况，提高竞争实力，就必须改善业务流程，建造崭新的服务平台，充分利用邮政得天独厚的实物流、资金流和信息流“三流”优势，实现“网上订购、网上支付、物送到户”的全程电子商务，依靠政策优势、服务品牌和信誉保证，让传统的邮政业务产生新的生命力，增强企业可持续发展能力。

二、沈阳邮政 183 网站的现状

沈阳邮政电子商务 183 网站系统采用 Internet 这一崭新的通信通道，与以往的通信相比发生了巨大的变化，主要表现在：

★网络的交互性使单向通信变成双向通信