

邮政管理的一项重大改革

——上海推行邮政编码工作的调查

包文俊 陈妙生 肖淳

推行邮政编码，也是一项邮政技术业务制度的改革，是邮件地址信息邮码化的具体体现。为了进一步提高邮政通信能力，加快邮件处理速度，适应整个社会对于邮政事业的需要，邮政编码势在必行。目前世界各国、各地区都相继推行邮政编码，它已成为当代国际上衡量一个国家邮政现代化水平的一把标尺。

一、推行邮政编码意义重大

邮政作为信息传递部门之一，对各个作业环节都有时限要求。在邮政业务量大幅度增长的情况下，如何保持邮政传递速度，并逐步提高，是摆在我们面前必须要解决的重要课题。长期以来，我国邮件的内部处理仍然沿袭手工操作，处理效率很低，劳动强度很高，并妨碍着通信质量和水平的提高。特别是大城市，邮件量大，封发格口多，处理起来费时费事，延长了邮件处理时间。若要改变这种落后局面，只有实现邮件处理的机械化与自动化。而推行邮政编码则是它的先决条件。推行邮政编码的好处有：（1）有利于迅速、准确地传递邮件。邮局对邮件均系按址分发和投递的。所以，地址信息十分重要，必须书写正确。由于我国幅员辽阔，地名复杂，而且同名同音的地址或音同形似的汉字较多，以致屡有发生用户写错地址或邮局操作人员看错地址的现象，“一笔之误，差之千里”，不但影响用户及时收到邮件，甚至造成用户在时间上、经济上或精神上的损失。若在信封上既写有地址名称，又写有邮政编码，遇有地址书写不详或不清的疑难信件，邮局即可借助于邮政编码查找，起到相互补充、消除差错的作用。（2）有利于提高手工分拣质量和效率，改善邮政职工的劳动条件。邮政编码不仅是机械化、自动化分拣的前提条件，而且是减轻手工分拣体力劳动和精神负担的重要措施。在那些暂时还不能实行机械分拣的地方，有了邮政编码，实行人工看码分拣，信件对号入格，既减轻分拣员的记忆要求，又减少了因地址书写不规格而出现的差错。特别是多民族地区，分拣员可免受民族文字的局限。（3）有利于实现邮件分拣机械化。在邮件量大幅度增长的情况下，要加快传递速度，提高分拣质量，主要办法就是实行分拣机械化。目前，人工分拣每小时平均只有二千至三千件，难以再提高，就是暂时上去了也难以持久，处理效率受到很大限制。因此，只有采用机械化操作才是根本的出路。

二、上海推行邮政编码具体做法

自邮电部指定上海等七省市为宣传、推广邮政编码的重点地区和实行信函人工按码分拣的试点单位后，上海市邮电管理局对此非常重视。局长办公会议进行专题讨论，把宣传推行邮政编码列为上海邮电两大任务之一。经全局上下，特别是市、郊两局及所属各单位干部和

职工共同努力，宣传推行邮政编码工作取得了显著成效，编码书写率有了大幅度提高，进口信函亦已试行按码分拣，全面完成了各项目标任务。主要抓了以下几方面的工作：

第一，加强组织领导，层层发动，做好局内职工的思想统一工作。为加强对邮政编码工作的领导，从管理局一直到各邮电支局均成立了以分管局长为组长的邮政编码领导小组。一级抓一级，层层发动，在不断统一局内职工思想认识的基础上，制定工作计划，并组织实施，为全面对外推开作好思想、组织和工作准备。

第二，运用各种方式，层层落实，积极开展对外宣传活动，不断掀起宣传高潮。自上海市邮电管理局召开宣传、推行邮政编码新闻发布会，拉开对外宣传的序幕后，通过新闻媒介大力宣传邮政编码，掀起了第一个宣传高潮。第20届世界邮政日又把邮政编码列入重要宣传内容，掀起了第二个宣传高潮。在大造声势中还结合各局特点，采取开座谈会、上门访问等方式开展面对面宣传活动。除上海各大报刊登专题宣传外，局邮码办公室还编发各类宣传资料30多万份（册、张），刻制宣传戳记1.5万只。通过多种形式的宣传，不断提高邮政编码的知名度，做到家喻户晓。

第三，宣传工作做得有声有色。一是抓局容布置。各营业厅是用户用邮的集中场所。他们充分重视营业厅环境布置，增强邮政编码的宣传气氛。二是抓舆论宣传。以郊县有线广播、闵行闭路电视、电影院加放幻灯片等多种形式，广泛进行宣传，不断提高邮政编码知名度。三是抓重点单位的宣传。重点单位包括大宗用户单位和印刷厂。大宗用户用邮量大，而印刷厂是承印标准信封的单位，要提高编码书写率和使用标准信封，这些单位是关键。所以他们紧紧抓住这些重点单位，结合投递、发行员业务条件，经常采取请进来开座谈会和走出去上门宣传辅导等方式，促使编码书写率大幅度提高。有的邮电局还组织大宗用户开展以“邮政编码书写好，邮件规格好，用邮配合好”为主要内容的三好用邮单位竞赛活动，收到了很好的效果。四是抓薄弱环节的宣传。三不管单位是宣传推行邮政编码的空白点。这一薄弱环节如不加强宣传，势必会影响邮政编码书写率的提高。因此他们注意抓这方面的工作，并取得了一定成效。第四，咨询服务热情耐心。根据管理局要求，各邮电支局均设立了咨询服务台，后又集中设立了电话查询台。有关单位领导对咨询服务台很重视，不仅组织人员培训，还合理安排人员上岗服务，基本上做到了查询资料齐，咨询标志明，服务态度好。咨询服务台起了重要作用，深受用户好评。

第五，采取便民与制约相结合的措施，促使邮政编码书写率不断提高。编印、发行、销售各种类型及多层次需要的邮政编码工具书共计26.5万余册（份、套），按户投送本地区邮政编码通知卡500万张，在主要街道钉挂、漆刷本地区邮政编码牌3万余块，尽量为用户查阅、使用邮政编码提供方便。在宣传工作做到家的基础上，对仍不写邮政编码的信件采取有条件、有对象、有领导、有步骤的逐步退补措施。掌握邮电公事信件坚决退，窗口挂号和大宗用户平信先行退，一般散户暂缓退的原则，较为稳妥地进行退补，因而得到了极大多数用户的支持和配合，促使编码书写率大幅度提高。据抽查，上海市和寄外省信件，编码书写率均已达到90%以上。

第六，组织交流经验，建立专项考核，促进宣传、推行邮政编码工作的不断深入。一方面建立了专项考核制度，将全年工作分解成各项考核内容，半年初评，年终总评，一级考核一级，一级奖励一级；另一方面，抓典型、抓重点，以点带面推动面上工作的不断深入，对在基层中所发现的点滴经验及时组织交流，发扬光大。先后组织三次大型（下转第15页）

发生产的产品，在全国就具有明显的优势，因此，独立研制到批量生产长周期的弱点，就在封闭的条件下被计划经济的体制所掩盖了；后10年技术进步机制因经济体制的改革而发生重大变化，企业部分分享了技术投资和外汇使用的权力，中央政府的技术发展管理权也部分移交给各地方政府管理，在这种条件下，技术引进高效益的诱惑使各地方政府和企业和技术进步方式的选择上偏向于引进而不是自制，同时，改革使上海在全国原有特殊地位逐渐丧失，面对国外进入的新产品，上海同其他欠发达地区一样基本处于同一起跑线，如果不引进仍坚持独立开发或仿制，显然就会落后于其他地区，率先开放的广东省的示范效应更证明了这一点，从而全盘引进的模式迅速取代了独立研制或仿制的传统。

在产品的规模批量生产到行业规模形成阶段，前30年与1后0年也采取了不同的管理技术。为了有效的组织和配置资源，支持规模经济的生产和产品系列化的发展，上海在前30年中几次采用行政命令的方式进行行业改组、推行专业化分工协作，并建立了与当时计划经济相适应的行政性公司管理组织体系，应该说，在当时的条件下，上述组织措施对上海产品的发展、行业的形成和工业结构的调整起了巨大的推动作用，上海工业效率水平的提高与此密切相关。80年代后，随着引进技术所带来的技术基础的变革以及产品品种花色数量的快速增加，再加上经济体制从计划经济转向计划与市场相结合，面对新技术基础在客观上所要求的更高水平的分工协作和集中化生产，原有的单厂制的企业规模难以适应，计划经济下的行政性公司也由于改革而缺乏生存的土壤被迫解散，但新的社会生产组织方式却迟迟未形成，在新旧体制的矛盾和冲突中，曾经探索和尝试的由市场原则指导的企业联合未能达到预期的效果，致使现行的企业组织结构在新技术基础上难以充分发挥规模效益，产品系列化发展体系内部出现断层，使引进技术的结构效应难以充分发挥。

（上接第63页）

经验交流会，先后有13个单位在大会上交流发言，互相学习，发扬成绩，改进工作。

关于下一步邮政编码工作，邮电管理局准备采取以下几条措施：第一，邮政的出路在于机械化，邮政编码是技术与业务改革相结合的工程。经领导研究确定，上海将引进分拣机器。目前编码书写率虽已达到90%左右，但真正要上机器还差得很远。前阶段要求用户普遍写，下一步要求用户准确写。第二，加强窗口咨询服务工作。要加强和改进咨询服务工作，备齐查询资料，无论是兼职还是专职人员，对用户的咨询一定要认真负责地对待。第三，交叉路口、自然村再漆刷本地区邮政编码。对前阶段钉挂编码牌中不符合要求的进行补课。第四，对不写邮码信件的回退要慎重，大户经宣传后可退补，对散户尽量不要退。退补信件邮票不能盖销，以免造成不必要的矛盾。第五，在已有基础上，再尽量多搞些便民措施和鼓励办法。如专设一个邮政编码收信箱，对已书写编码的信件可增加开箱次数，优先处理，赶班发运，对于发信较多又长期坚持书写编码的单位，也可以在财务制度允许范围内，采取一定的方式，给予适当的奖励。