

战“疫”桥头堡 北疆有担当

——内蒙古满洲里市分公司“抗疫”纪实

□本报记者 王圆圆

通讯员 张连西 韩明慧 文/图

4月,随着境外疫情的输入,全国最大的陆路口岸——内蒙古自治区满洲里市,这座充满异域风情的城市成为牵动人心的疫情高危地带。紧急时刻,满洲里市邮政分公司积极践行“人民有呼唤,服务不间断;国家有要求,邮政挑重担”的要求,一手抓疫情防控,一手抓寄递渠道畅通,保证人民群众的用邮需求和用邮安全。

生命安全第一责任

“大家一定要做好消毒和安全防护,千万不能掉以轻心!要对用户负责、对自己负责!”每天满洲里市分公司邮件处理中心的晨会上,对“安全防护”的强调成了不可或缺的开场白,工作场所按时全面消毒处理,互相检查防护用品也成为每天的首要工作。

境外疫情输入波及满洲里市后,呼伦贝尔市邮政分公司将员工的生命健康放在首位,全力协调防疫物资和防护用品用具,保证生产一线员工防护需要。满洲里市分公司分别于4月10日、13日、15日召开紧急工作会议,全面安排部署“对外”和“对内”的各项防疫措施,做好营业厅、揽投站、邮件处理中心以及生产场地的消毒,用户信息登记、体温测量等防疫工作;对进出口邮件、运输邮车进行定时消毒,把好邮件运输的进出口关;规范邮件投递交接流程,避免直接和用户接触,确保每一个邮件在送达用户手中前至少进行2次消毒;将全部工作细化落实到具体责任人,市场部联合机关综合部门不定期进行现场检查。

满洲里市分公司对内逐一排查邮政企业员工及亲属出国情况、身体健康情况;每日统计到岗人数并测量员工体温。针对重点防疫区域国际邮件交换站,提升防护等级,为工作人员配备防护服、护目镜、N95口罩、手套等,全副武装。发自俄罗斯的邮车进入场地后,俄方工作人员不得随意离开驾驶室,由专人对车辆和邮件消毒后,再进行装车作业,将危险系数降到最低。

物资运输第一速度

“满洲里市境外输入疫情的形势严峻,我们愿意在这危难时刻,冲锋在抗击新型冠状病毒第一线,保障人民的绿色通道畅通无阻……”这封来自满洲里市分公司邮件处理中心的请战书,上面写着30个员工的名字,按满了红色的手印。

满洲里市分公司副总经理杨毅表示:“疫情发生以来,满洲里邮政一直以‘国家队’的责任担当承担着境内外防疫物资的运输和配送工作。这次满洲



随时备战的满洲里市分公司一线邮政员工。

里疫情牵动人心,我们更要义不容辞,必须在关键时刻挺身而出,共同打赢这场防疫攻坚战!”4月16日,满洲里市分公司接到市政府通知,协助运输国家卫健委协调武汉援助满洲里价值1500万元的专项医用物资。满洲里市分公司立即向呼伦贝尔市分公司汇报情况,请求运能支撑。呼伦贝尔市分公司当即组织调度了3辆12吨重厢式货车,选派6名经验丰富的邮运司机,第二天早晨5点从200公里之外的海拉尔区出发,驰援满洲里;满洲里市分公司组织2辆2.75吨重厢式货车、4辆中型面包车和1辆4吨重货车,精选技术过硬的司机负责运输,抽调30名转运投递人员负责装卸搬运工作。4月17日17点41分,“武汉—满洲里”医用物资邮航包机CF9119在满洲里机场着陆,邮件处理中心的人员快速有序地从机舱将医用物资搬运到邮车上,20点送达指定地点——满洲里市疾控中心。

在国际邮件交换站,满洲里市分公司为防疫物资开通了绿色寄递渠道,每天早晨,邮政工作人员消毒后,全副武装投入邮件处理工作。天气转暖,穿着密不透风的防护服和鞋套,给邮件处理工作增加了负担和难度。为了不影响邮件处理时限,他们经常加班加点,顾不上休息。有一次,国际邮件交换站负责人魏春勇正在忙着搬运邮件,突然出现了缺氧头晕状况,护目镜也因汗水雾化而模糊不清,他到消毒室进行了紧急处理后又奋不顾身地投入工作。“疫情

对我们是考验,邮件处理时效更是不能慢,必须做得更好,不能因疫情影响客户的用邮体验。”魏春勇说。

目前,满洲里市分公司邮件处理中心累计批量处理俄罗斯华人华侨捐赠防疫物资包裹近2000个,经转运送批量防疫物资近50吨,4月日均出口发往俄罗斯邮件2000件。

热心服务第一时间

近日,一位用户为满洲里分公司送上了一面锦旗,锦旗上写着“疫情面前勇担当、保障电商展风采,疫情无情人有情、邮政领航情意长”。送锦旗的范先生是满洲里市一家特产批发店的负责人。疫情期间,大多数快递公司停止运营,但满洲里市分公司一直坚持“不打烊”服务,解了他的燃眉之急,也进一步坚定了与邮政长期合作的意愿。范先生称赞道:“大事情前才真正感受到邮政的担当,办事效率高,服务也热心,感谢你们!”

满洲里市分公司始终坚持实施网点服务、机要通信、揽投服务,在线服务“四不中断”。通过“网上办事+线下寄递”模式,为用户提供各类“非接触式”业务办理渠道,规避人员流动与接触引发感染风险,并统一制作了温馨提示的卡片贴在邮件上,印有“国家有需要,邮政有担当”的字样和办理寄递业务的联系电话,保证疫情期间的用邮服务。

4月15日,投递员王焱将一名援助满洲里的医护人员的包裹送到了其

所在的宾馆,并给对方发了一条短信,“您的邮件已安全送到,请查收,您辛苦了。”当天,收到对方“谢谢”的回复,王焱很有感触:“大家虽然身处不同的岗位,但在疫情面前,我们一起在战斗。作为邮政一名基层员工,能为冲锋在火线的白衣战士出自己的一份力,很有参与感与荣誉感。”

用户对邮政服务的认可和肯定,为基层一线员工坚守岗位注入了源源不断的动力。海关路营业所的支局长刘艳娟与王焱有相同的感受:“用户的一句简单的‘谢谢’,让我觉得所有的坚守和努力都是值得的。”疫情防控期间,满洲里市分公司严格控制厅堂人数,用户随办随走。电访邀约的用户从邀约到“厅堂”改为邀约到“微信群”,通过一对一的服务,进一步了解用户需求。在满足用户办理各类缴费业务需要的基础上,有针对性地开展线上沙龙,远程指导用户线上办理理财,让用户“宅”在家里也能享受用邮服务,同时,开展抖音直播,与用户实时互动。“虽然不是面对面,但能从用户的言语间感受到对我们的信任,也激励着我们不断做精做细,为用户提供更好更贴心的服务。”刘艳娟说。

灾难无情人有情,这场疫情的“大考”,满洲里邮政人身在其中,也一直身体力行迎接严峻的考验;那一个个名字和绿色身影汇成了春寒中的一股暖流,带着向阳的力量,和国家、人民始终并肩前行。

西安邮政:为民解忧“最后一公里”

□张丹琛 袁淑美

“家里蔬菜快断档了,邮政小哥刚刚给我送来了新鲜的蔬菜,非常感谢西安邮政在特殊时期为我们带来的贴心服务。”前些天,家住陕西省西安市碑林区的刘女士收到邮政投递员送来的新鲜蔬菜后连声称赞。

疫情发生以来,出门买菜、买水果、买药、买生活用品对于广大市民来说都成了一道难题。对此,西安市邮政分公司积极发挥邮政线上平台以及线下配送优势,开展了蔬菜、水果、药品、家居用品等市民生活必需品的配送服务,从“最初一公里”到“最后一公里”,用邮政人的贴心服务守护这座城市。家住未央区文景路的田女士,通过朋友圈看到西安邮政抗疫情平价新鲜蔬菜配送上门的服务链接后,立刻点了进去,页面上显示有清晰的蔬菜图片和价格,且比超市便宜不少。她觉得这样买菜既安全又省事,马上下了单。收到蔬菜后,她在链接下面评论说:“邮政推出的蔬菜配送服务,减少了人与人之间的近距离接触,是当下最好的预防之举。”

为了让市民能第一时间吃到新鲜蔬菜,西安市分公司推出“平价箱装菜”配送服务,市民只需动动手指在西安集邮微店下单,投递员便会送货至小区。为做好配送服务,西安市分公司积极发挥协同优势,渠道平台部负责精选



邮政投递员将用户订购的平价新鲜蔬菜及时配送上门。

□刘颖 摄

优质平价蔬菜,集邮与文化传媒部负责在相关平台做好上线推广,并及时对线上订单进行整理,寄递事业部负责将订单信息生成面单,对实物做好接收、贴单、收寄、分拣、配送、售后等工作。

“每天供应的蔬菜都是前一日从泾阳蔬菜基地直接运送到西安的,每一类蔬菜都是通过分装打包后才进行装箱,不仅品相好,而且非常新鲜。我们采用三环以内专车配送+揽投网点投递相结合的模式,将蔬菜投递到各个小区。”西安市寄递事业部同城业务分公司负责人王建喜说,“每日的蔬菜订单配送将分为两个时间段进行派送。当日上

午11点前下的单,保证当日下午送到,晚上11点前下的单,确保次日下午1点前送到。”为了让市民放心收货,投递员采取无接触式投递方式,与用户保持1米距离进行交接和签收,同时,要求投递员必须佩戴口罩、手套,并每日进行体温测量和出班信息登记工作,从而为用户及邮政员工的安全负责。

“天气越来越暖和了,市场的生意也在慢慢回春,这其中,离不开邮政对我们的帮助。”西安市雨润水果市场的商户郑师傅一边处理网上销售订单,一边说,“受疫情影响,我们关店了一个多月,每天都是心急如焚。好不容易恢复

营业了,客流量却大不如前,幸亏有邮政同城配送服务帮我们解决了销售难题,并且还帮我们拓展了销售范围。”

为确保水果第一时间送达,西安市分公司开辟专车路线,从市场直达餐桌,保证当日收寄、当日投递。与此同时,西安市分公司还积极帮助商户进行推广宣传,不断拓展“销售+寄递”规模。“我们希望给这些批发商户开拓出门店销售外的另一条销路。”西安市分公司业务管理人员说。

“在疫情防控形势最为严峻的时候,幸亏有邮政同城配送服务为我们送货上门,为我们药店、为老百姓提供方便!”位于未央区的陕西众信医药超市连锁股份有限公司西安九十二分店店长满意地竖起了大拇指。

在疫情防控特殊时期,各大药品公司向各药店配送药品成为难题。对此,西安市分公司自2月中旬起,陆续为陕西现代医药有限公司下辖的近200个门店、国药控股陕西有限公司下辖的70余个药店展开药品配送服务,解决药品公司“送药难”、市民“购药难”问题。

“这是999感冒灵颗粒,这是鲜竹沥……请查验收货。”在药品配送中,西安市分公司采用“寄递+专车配送”的模式,易碎易损类药品使用同城专车进行配送,其余通过大网寄递方式配送,有效缩短了配送时限,受到药品公司好评。

□顾寒琴 周欣 徐霄霆

家书抵万金。一封家书带给我们的不仅仅是感动,更多的是一种情怀。在信息飞速发展的时代,国外亲朋寄来的邮件依然是亲人最深切的期盼。4月8日,江苏省海门市邮政分公司北海路城区投递部邮件接收员刘劲松在处理邮件时,发现一封由英国寄来的国际邮件,地址翻译过来仅仅只有简单的两个汉字和一串门牌号:海门701—206,收件人只留有一个姓氏——陆,收件人与寄件人联系方式全无。刘劲松将邮件翻来覆去检查了好几遍,仍没有发现任何其他线索,立即按平时疑难邮件处理流程,第一时间上报班长。

“绝不能随随便便就把一个疑难邮件退回,‘死’件也必须盘活!”王健和徐娟两位投递班班长随即开始部署商讨投递方案。要找到邮件的主人,第一步是确定地址中的701幢在哪个小区。“搜寻令”在晨会上下达:所有含有701幢小区的投递段道,必须全部统计出来!一声令下,城区投递部人员马上行动起来,挂图作战、责任包干,加班加点进行统计。数据很快汇总出来:海门市城区有30多个居委会,下设的小区更是多达160个,有701幢的小区超过30个。初步确定了30多个小区,下一步,就是按照小区找到701幢206室,挨个上门询问有没有姓陆的人员。

由王宗元、曹琴等7名投递员组成了“突击队”,轮流将邮件随身携带,在每个段道进行询问排查。“您好,请问您家有没有人姓陆?”“最近家里会不会有国外邮件寄来?”“有没有家人或亲戚朋友在英国的?”当敲响每一个带有“701—206”用户的门时,他们得到的是各种各样的回答:我家没有人姓陆,家里没有亲戚在国外,没有亲朋好友在英国……一次次的失望而归,并没有让“突击队”成员半途而废。他们继续仔细排查,逐步缩小排查范围。走访中,有接近一半的住户不在家,他们就通过询问邻居、粘贴留言便条等方式开展地毯式排查,确保一个都不遗漏。

4月14日晚,当值投递员姜勇突然接到一个查询电话时,他意识到,“无名邮件”可能要找到主人了。打来电话的用户自称姓陆,对方告诉他,自己从英国给海门老家的妈妈寄的邮件已经到海门很多天了,物流一直显示在投递中,因此想问问什么情况。核对过基本信息后,姜勇基本确定了这位陆女士就是“无名邮件”的寄件人。他赶紧向对方解释:“因为地址不详,无联系方式,故一直处于投递过程中。”得知具体情况后,陆女士连称抱歉,说自己填写信息时粗心大意,漏写了收件人的小区名称和联系方式,还错把收件人一栏看成寄件人,填上了自己的姓氏。陆女士说,邮件上的“701—206”是她90岁外公的居住地,外公年迈,接收邮件可能不太方便,希望投递员再多跑一趟,帮她把邮件转到她妈妈工作的海门市人民医院。

第二天,投递员杨彬事先联系了陆女士的妈妈陈女士。核实对方身份、完成信息匹配后,双方顺利完成了投递交接。辗转流浪了一个多星期的“无名邮件”终于安全“回家”,城区投递部的投递员悬着的心终于落地,这一服务也得到了陆女士母女的好评。

战友情牵四十载 邮政助其了心愿

□孙朝辉 李文 李金秀

日前,湖南省新邵县小塘邮政支局收到了一封来自四川省绵阳市汤振毅老人的感谢信,字里行间无不流露出老人对邮政的感激之情。

原来,前不久的一天,小塘支局投递员罗翠花在排信时发现了一封信息残缺的信件,地址上写着“湖南省邵阳市新邵县小塘镇桂花村”,收件人为“孙忠秀”。由于信件没有留收件人电话,罗翠花特意向桂花村党支部书记打电话索取孙忠秀的联系方式,村支书却答复查无此人。

想到“家书抵万金”“一封信,一颗心”,一种岗位的使命感让罗翠花坚定了寻找到孙忠秀的信心。她根据信封上的信息拨打了寄件人汤振毅老人的电话,才知道这是一封寄给已经失联43年的老战友的思念之信。老人只依稀记得战友的大概地址,能确认的只有“新邵”“孙忠秀”这些少量的信息,他也是以碰运气的想法寄出了这封信件。

疫情防控措施给罗翠花的寻人之路带来了诸多不便——派出所没有正常上班,更不能到实地走访,罗翠花想到了在小塘工作时间最长的老投递员严华。

两人合计后,先是通过年龄及姓氏辈分缩小了搜寻范围,随即又打电话询问各村的党支部书记和熟人,终于在联系了10余个村子后,得知孙姓“忠”字辈的老人在原宜栗乡红星村还有1人健在。罗翠花喜出望外,辗转联系了红星村原村党支部书记,村支书确认有孙忠秀这个人,年轻时候也当过兵,与汤振毅老人所描述的基本吻合。

几经周折,这封信终于交到收件人手中。孙忠秀老人收到信件时心情十分激动,立刻与阔别43年的老战友电话联系,两人激动万分,互诉衷肠。

“虽然这封信的地址不对,也没有联系电话,但是,我没有放弃,心里想着如何才能帮他找到老战友。尽管花了不少时间,好在结果很圆满!”面对大家的称赞,罗翠花显得那样的平静。



乐至县交邮融合发展

近日,四川省乐至县村村通客车暨交邮融合发展启动仪式在该县南湖公园举行。启动仪式上,乐至县邮政分公司与四川省桑城实业有限公司签订合作协议。通过农村客运与邮政业务融合发展,充分利用农村客运车辆通达各乡镇和建制村的优势和特点,将党报党刊、信函包裹投递等邮政业务交由农村客运车辆代运代投,实现资源共享、优势互补,构建畅通便捷、经济高效、便民利民的县、乡、村三级农村物流体系,促进农产品、农业生产生活物资、邮政寄递物品等高效便捷流通,为农村地区脱贫攻坚、乡村振兴提供有力支撑。

□罗军 摄影报道