

致敬最美邮政逆行者

——云南德宏邮政人的一线抗疫故事

哪有什么岁月静好,不过是有人替你负重前行。安稳与静好是如今每一个人的期许与向往,它来之不易,需要有人为之披荆斩棘、遮风挡雨。

当疫情来袭,云南德宏邮政人放下邮包穿上防护服,一往无前地投身于防控一线。他们心中只有一个信念:为国守边关。

“疫情就是命令,防控就是责任。”党委一声令下,支部积极响应,云南省德宏傣族景颇族自治州邮政分公司广大党员干部以“镇守边关视死如归”的决心意志奔赴全州疫情防控第一线。他们舍小家顾大家,用心用情融入战斗;他们把办公室搬到了社区、搬到了边境线;他们放下邮包穿上防护服,一往无前地投身于防控一线。

一名“老兵”的夙愿

段志光是德宏州邮政分公司综合办公室的一名工龄超过40年的老同志。年轻时的他扛过枪当过兵,养过警犬,抓过毒贩,明年他就要光荣退休了。能够和同事们一起在边境一线参与疫情防控是他退休前最大

的心愿。但由于年龄的原因,他每次申请都不能如愿,这也成了他心中的一个遗憾。

8月11日,德宏州委发出动员令,362名突击队队员1天内完成集结支援瑞丽。由于没有年龄限制,段志光第一时间响应号召,挺身而出:“我请求出战,请组织放心。”而这次也终于实现了他心中的夙愿,成为州直单位支援瑞丽突击队中的一员。

刚到瑞丽的第一天,他就及时与挂联社区取得了联系,尽快了解社区人员信息、当前工作开展情况、辖区地理位置及交通情况,主动向组织请领工作任务,迅速转变角色进入了工作状态。“8月13日上午7点,参与红十字会网格员核酸检测;8月13日下午4点,支援市图书馆,向小区内困难户发放米、油、面条等生活物资;8月13日晚上11点开始与网格员一起进行夜间巡逻……”这是段志光每天在群内发送的工作情况。每天早上到次日凌晨,州分公司援瑞工作群内的信息从不间断,他们在群内互相通报工作推进情况,通知工作任务,互相鼓励打气,这便是他们的日常。虽已年近六旬,但丝毫看不出段志光对工作的懈怠,他和大家一起不分昼夜,不知疲惫忘我工作,用实际行动践行一名共产党员的担当精神。

打造疫情防控的“铜壁关”

在盈江县214.6公里的边境线上,35名驻村工作队队员同时兼任强边固防突击队员,全力支援抵边乡镇加强边境管控。德宏州分公司派驻盈江县铜壁关乡南岭村白石头小组的工作队员苏檀恩就是他们中的一员。这里与缅甸山水相连,村寨相望,疫情防控形势严峻。

巡边的道路布满荆棘,蛇虫频出。一把大伞、一张桌子、一条板凳就是他们的工位,一把测温枪、一个笔记本就是他们的生产工具,一顶避雨不遮风的帐篷、一个大通铺就是他们的卧室。虽然条件艰苦,但是大家工作起来却毫无怨言。平日常,苏檀恩除了和队友们一起守边巡逻,还要协助村委会共同开展村内十户联防、常态化核酸检测,编制各类台账、风险人员管控等工作。从早上7点起床,到次日凌晨休息,没有一刻是放松的。

8月14日,连日的暴雨引发泥石流,将村内通往外面的唯一一条道路冲毁。由于大家及时转移,才没有造成人员伤亡。队员们一边做好过往人员车辆疏导,一边抢修道路。由于路窄,大型机械无法进入,他们就用双手搬运石块,用锄头疏通塌方,在齐膝深的泥浆中采取蚂蚁搬家的方式一点一

点地向前推进。雨后的山区虽然气温已经很低,但是队员们的衣服还是被汗水浸湿,每个人的头上都散发着热气。完工后喝上一碗姜汤是他们最惬意的时刻。傍晚,踏着泥泞的道路,迎着山间的一缕缕薄雾,扛起红旗,他们又出发巡逻了。他们不畏艰险,用自己的行动打造筑牢疫情防控的“铜壁关”。

把爱留在“第二故乡”

瑞丽市邮政分公司的交流干部王振兴在业务发展上是一把好手,在疫情防控工作中也毫不含糊。

7月,原本交流期满准备奔赴新岗位,由于突发疫情,他选择了和战友们继续坚守。入户重点人群排查,政策法规的教育普及宣传,完善疫情防控网格化管理;做好信息发现、收集,协助社区开展全员核酸检测,他都冲在前。“我要把每一天都当作是在瑞丽工作的最后一天,能为这里多做一些就多做一些,希望‘第二故乡’尽快好起来。”这是王振兴最近常说的一句话。据不完全统计,王振兴与同事们一起参与全员核酸检测11次,服务2万余人次,入户排查、政策宣传30余次,参与边境巡逻10次。他用行动践行着初心和使命。

□张英超



清点硬币 为客解难

邮储银行安徽省阜阳市分行日前为市公交公司清点30万枚硬币,为当地一企业清点13万枚残损硬币,切实解决了客户难题。截至8月底,该分行今年提供现金兑换服务金额200.28万元,原封新券投放量192.45万元,回收不宜流通人民币金额85.80万元,硬币存兑数量19.42万枚。

图为阜阳市分行工作人员在清点硬币。

□魏琳琳 摄影报道

守好客户“钱袋子”

“余经理,我刚刚接到公安电话,说我的银行账户涉嫌参与一起非法诈骗,那张银行卡已经被挂失了,需要我提供账号和密码配合调查。我该怎么办,要不要把密码给他?”8月9日下午,邮储银行江西省南昌市新建区支行理财经理余娟接到客户张某的电话。客户焦急而慌张的声音让余娟多了一丝警惕。最近,电信诈骗的案例不少,客户张某是否会遇到电信诈骗呢?余娟在详细向客户了解情况后判断,这很有可能是一起电信诈骗。她立刻安抚客户情绪,先让客户确认对方电话所属地是否真实存在;再让客户前往最近的邮储银行网点对电话中所说的银行账户进行查询;最后,为了安全起见,余娟建议客户报警处理。客户张某听取了余娟的意见,报了警。事后,警察告诉张某:“这是一起典型的电信诈骗。你要好好感谢建议你报警处理的银行工作人员,帮你避免了损失。”

构建电信诈骗“防火墙”,守好人民群众“钱袋子”。南昌市分行积极开展防范电信诈骗宣传教育活动,多措并举打击电信诈骗犯罪行为。从源头上有效防范和打击电信诈骗,以实际行动践行服务民生、服务群众的理念。该分行多次开展专门面向老年人的防诈骗知识讲座,积极组织员工走出柜台,深入周边社区群众,开展防范电信诈骗宣传教育活动,着重提升中老年客户对电信诈骗的鉴别能力、防范意识。

□段明红 余琳琳

中邮保险理赔故事汇

“溺水”背后的隐情

2020年4月21日,中邮保险陕西分公司接到被保险人杨某女儿的报案,称杨某于2020年4月3日在家附近走路时摔进鱼塘溺水身故。家属以意外死亡申请理赔。理赔员接到家属的理赔申请材料后发现,能够证明被保险人溺水身故的仅为当地卫生院手写诊断证明一份,诊断为“溺水死亡”。其余意外事故证明文件仅写了“意外身故”,派出所户籍注销证明上,还将“各种疾病死亡”手工改为“非正常死亡”。

鉴于此,理赔员当即联系家属,并驱车前往被保险人所在安康市平利县,走访了平利县人民医院120急救中心,未发现有被保险人相关的120报案记录。随后又前往被保险人户籍所在地的派出所。派出所方面拿出了一份询问笔录,笔录标题为“关于核实杨某死因情况的申请”,主要诉求是为被保险人的舅舅申报某保险公司的意外伤害保险理赔。对中邮保险理赔员的相关询问,派出所相关人员进行了解答。

随后,理赔员前往开具诊断证明的卫生院。医生称,2020年4月3日,被保险人所在村的村委会相关负责人报案称被保险人需要抢

救,医生赶到现场时,被保险人已经死亡。理赔员询问被保险人是否口鼻有淤泥或水草等,医生称,被保险人口鼻很干净,没有发现有淤泥水草,只是身上衣物都湿了,经过量血压、听心跳、看瞳孔,确认被保险人当时已经死亡。诊断证明是被保险人家属要求开具为“溺水死亡”,其实未实施抢救。了解到这个情况后理赔员对被保险人的真实死因起了疑:是否真的是溺水,还是另有隐情?

随后,理赔员前往事故发生地进行走访,查勘了出事鱼塘,并随机询问当地村民关于被保险人的意外事故经过,村民们都三缄其口。跟着又来到村委会了解核实情况。经了解,被保险人是2020年4月3日晚上7点左右被人发现躺在鱼塘边。该鱼塘面积为20平方米左右,堤坝高度为1.5米左右,并已干涸,只有淤泥和杂草,淤泥厚度10到20厘米。没有水,被保险人是怎么溺水的呢?但村干部和其他村民又不配合调查,坚称被保险人是溺水死亡。案件至此陷入僵局。

这时,理赔员灵机一动又想到另一条线索:该村曾为贫困村,应该有扶贫档案和贫困户公示情况,

于是要求村里提供相关材料。经过查看发现,被保险人曾属于贫困人员,贫困原因为“因病致贫”,被保险人2017年确诊癫痫慢性病,虽然没有具体去哪家正规医院治疗的记录,但是也可以推理出被保险人的真实死因为癫痫发作后身体失去控制滚落废弃鱼塘,又因癫痫发作无法呼救导致错过最好抢救时间。

至此,理赔员掌握了被保险人患有癫痫的事实,还没有掌握具体癫痫就诊资料。根据被保险人的生活轨迹以及多方了解的情况,有针对性地进行排查治疗癫痫病的三甲医院,终于在西安某三甲医院排查到被保险人2018年4月因癫痫发作住院病历。

理赔员根据已经取得的调查资料与家属进行了充分沟通,明确告知,根据《保险法》第二十七条规定,未发生保险事故,被保险人或者受益人谎称发生了保险事故,向保险人提出赔偿或者给付保险金请求的,保险人有权解除合同,并不退还保险费。最终,由于被保险人直接死因并非意外,本次事件以不构成中邮保险公司意外身故赔偿条件作出拒付结论。

□郭聪 薛晓飞

“马总,听闻贵公司8月还有一次直播活动?”“你们这消息真灵通。预计8月中旬有一场,届时你们先交个方案来吧。”“没问题!鉴于7月的直播合作经验,这次我们会提交一份更完善的寄递方案。”江苏省昆山市邮政分公司速递部快包营销中心负责人高悦正与新签约客户易创网项目负责人攀谈。

今年5月,昆山市分公司经过多轮走访营销,成功签约大客户易创网项目。在3个多月的日常走件与客户维护中,该分公司以优质的服务与顺畅的沟通,赢得了客户的赞誉。目前,日均业务量稳定在2500~3000件。

得知客户在8月将开展第二轮“直播带货”活动后,高悦及其团队营销员乘势再度对客户进行公关,重点推荐疫情防控期间在民营快递寄达盲区邮政仍能运通的优势,从人员配备、车辆运营、物资筹备、突发情况预案及客户服务等方面制定了完备的大客户直播活动寄递方案,进一步提升邮政发件占比,最终以100%全份额切入本次促销活动。

“高经理,第二次直播平台销售已经结束,请尽快安排人员进行揽收。”8月17日晚11点50分,高悦接到客户电话后,立马启动前期方案,连夜组织速递部营销团队开展邮件揽收工作。在人员配备方面,根据客户预报量组建了“易创网突击队”,包含速递部全体营销员、扫描员、封发员、网运部门处理人员等。在车辆运营方面,由于客户系现场直播活动,发运路线存在不确定性。为最大程度确保时效性,在向分公司领导层汇报后,速递部及时与运营监控部沟通网运方案,最终确定以全国重要省市直发邮路的形式进行发运。在物资筹备方面,速递部提前准备了8万张热敏面单、6台打印机,临时多申请6台PDA设备,确保现场物料充足、各司其职、井然有序。

8月18日凌晨3点,速递部全体营销员及揽收人员均到达位于昆山淀山湖镇的易创网项目总仓。“上量上量,加油加油!”全员一鼓作气,协助客户打单、分单、揽收、封发、装车……时间很快到了8月19日凌晨5点,经过26个小时的全力以赴,最终圆满完成了本场直播货品共计5.03万件的揽收发运任务,赢得了客户的高度赞扬。

发运结束后,昆山市分公司第一时间安排客服,对10处路向邮件进行跟踪,通过电子信箱反馈邮件签收信息,及时有效处理异常邮件。后续还将持续做好客户的系统维护,争取进一步提量增收。同时,做好本次活动项目的损益核算,通过优化方案与作业模式,为分公司创造更多有效收入。

□王怡静 钱成

“三获”是如何获得的

——甘肃镇原县分公司金融发展创新记

□甘肃记者 马智勇

近年来,电子支付对传统金融行业不断冲击,厅堂流量客户一天天减少,金融市场竞争更是日益升级,客户、信息成了最宝贵的财富。如何“获客、获信、获金”成了甘肃省镇原县邮政分公司金融业务发展的痛点、难点。

组织员工加入村社群宣传被群主踢出、用宣传彩页逐户宣传收效甚微……一系列宣传活动失败后,镇原县分公司从市场部、金融业务部业务管理人员,到县分公司领导都在为目前的业务发展困境想办法、谋出路。

在一次业务探讨中,有人提出,有没有什么办法能够精准地获知客户的金融需求呢?大家集思广益,碰撞出了思想的火花,“晒单有礼”的活动方案逐步成型。

由镇原县分公司统一采购随手礼,线上利用全县各网点的42个微信号及员工个人微信号每天两个频次在朋友圈、村社群进行宣传;线下在金融网点厅堂、邮务台席、投递室、外拓走访等环节均开展晒单领礼品的活动宣传。相关人员将采集到的客户信息一一记录,每天下午集中交由理财经理进行汇总并录入电子档。此后,理财经理对提前三天晒单到期客户进行筛选,并逐一进行电访营销。

在“晒单有礼”工作推进过程中,为了确保各金融网点信息统一、规范,该县分公司又举行了多轮培训。业务管理人员又逐网点进行督导,白天班内手把手教柜员厅堂营销技巧;班后进村进行走访,教柜员如何通过礼品沟通、亲情营销等方式精准获得客户信息;晚上召开网点夕会,梳理当天获得的信息、总结营销过程中的不足,教会后期客户跟进和营销方法。

每个网点通过这样细致的培训及后期下乡无数次督导,全县9个金融网点对于“晒单有礼”这项工作有了统一的营销模式。截至8月7日,全县精准收集相关信息35126户,累计新增20196户,金额1亿多元。

针对“晒单有礼”工作中,部分客户依然不能深入挖掘的难题,镇原县分公司又开展了“身份证尾号抽奖”活动方案——如客户身份证尾号为8,则可以在每月的8日、18日、28日任意一天到网点凭借身份证参与抽奖。网点人员在外拓过程中携带“身份证尾号抽奖”彩页一对一对客户进行宣传。待客户到网点后,根据客户资产情况由理财经理、大堂经理再进行一对一精准营销。上半年累计发放抽奖券25999张,其间,到访客户13928户,增量客户4137户,销售保险319.9万元、基金82万元、理财589万元,发卡1588张。

发力果业产业链

“3天时间,2万元贷款就到账了。”赶在果树施肥前,山西运城临猗县闫家庄西翟村村民张广增日前向当地邮储银行申请了“南果贷”,及时购买了化肥等农资。

“20个果品冷藏库,1.7万吨的储量,需要很大的流动资金。”每年,果商周军都要到邮储银行申请200万元的“南果贷”来经营自己的果库,这样的合作已是第9个年头。

从上游农户到下游果库,是邮储银行支农延伸供应链金融服务的缩影。运城地处山西南部,是山西的果业大市,围绕果业形成了储藏、冷链、包装等全产业链。邮储银行运城城市分行从特色产业和全产业链出发,整合金融产品,推出“南果贷”,农户可以无抵押、纯信用获得10万元的小额信贷;果品收购商、仓储户、果商能够以果库非抵押物作为担保,授信200万元;果品运输行业、包装行业可以获得极速贷、农保贷等金融产品的授信。

通过“南果贷”,分行金融支持范围从苹果延伸至梨、枣、樱桃、葡萄、山楂等种类,涉及种植、收购、仓储、加工、运输以及销售等环节,金融产品精准匹配了生产和经营主体的资金需求。金融活,产业活。运城城市分行围绕“粮头食尾”“农头工尾”定制产业链金融服务产品,形成了带动上下游农户、企业的产业链金融。截至8月底,运城城市分行通过“南果贷”累计向果品产业链投放资金12亿元,支持8000余户果农、果商。

□许超

中国邮政储蓄银行

好新闻