

乡邮路上，父子传承的变与不变

□本报记者 武亚亮 通讯员 陈巍

11月17日8:30,山西省太原市邮政分公司大虎沟揽投站。揽投员王云天麻利地将当天的报纸杂志点、分拣、捆扎,然后,清点好快递包裹,装进邮车,开始了一天的投递工作。

“父亲常常说,做啥事儿都要认真。”王云天说。王云天的父亲是荣获全国创先争优优秀共产党员、全国劳模、“中国好人榜”诚实守信好人等称号的太原市分公司乡邮投递员王收秋。

子承父业,两代人走着同一条邮路。在这两代人的眼里,邮路几十年来发生了很多的变化,然而,父子传承的使命一直未曾改变。

从信使变成了“送货郎”，不变的是初心

王云天服务的投递范围,有25个村委会、2个中型煤矿,方圆138平方公里,服务人口近万人。

在王封村邮政营业所,记者见到了正在擦拭着柜台的王收秋。2020年2月,王收秋因病做了手术,考虑到身体的情况,单位安排他转岗到这个邮政营业所。这个邮政网点可以办理信函、普通包裹、汇兑和印刷品等邮政业务,是邮政企业履行党和国家赋予的普遍服务义务的最末梢。

近年来,国家加快乡村振兴的步伐,由政府投资在山下集中盖起了楼房。当地村民都搬迁到生活与交通更为方便的九院社区了。“如今,村里常年居住的只有几户人家。夏天的时候,有些老人会回到老房子住些日子。”王收秋说,“这个网点基本上没有什么业务收入。但只要有人居住,我就会按时开门营业。”

1985年,对于刚刚走上这条邮路的王收秋来讲,送信是一份倍感荣耀的活儿。“谁家经常能收到信件,那可是村里人都羡慕的。”对于当时的山里村民来讲,因交通不便,下山可不是件

容易的事儿。一封信就意味着与大山外边的沟通。“邮递员是给国家做事呢,做啥事儿都要认真。”王收秋如今依然记得当年母亲叮嘱他的话。

随着通信事业的快速发展以及电商经济普惠到山区的每个角落,寄信成为了绝大多数人的一份远去又有些模糊的记忆了。从盼信到盼快递包裹,时代在变,生活和工作在山里的人们的需求也在变。

“方圆十多公里没有一家大超市,我们平日里的生活必需品常常要从网上购买。虽然身处繁华的都市边,可这里是山区,在所有快递公司中,只有邮政能送件上门。其他快递公司都是打电话让我们自己跑二十多公里山路下山去取。生活中,我们真离不开邮政呀!”王封村煤业公司的王斌说。

今年春节期间,王封煤业公司的近20名工人响应国家“就地过年”的倡议没有回家。他们网购的各类年货以及家人寄来的特产,王云天都是当天接收当天送达的。“那些天,邮车里满满地都是包裹,我就像个送货郎。”王云天说。

做啥事儿都要认真。王云天是这样理解父亲叮嘱他的这句话的:每一份报刊、每一件快递包裹,都必须按时、按址送到客户手中。

太原市政府投资修建了西山旅游公路,沿途栽种各类植被,打造的旅游网红景点吸引了众多城里人开着私家车来看风景。2017年8月,山西省邮政分公司为王收秋所走的乡邮路配备了汽车。从此,太原市唯一的步班邮路成为了历史。

当年交通不便,山上山下的村落间往来,走小路直上直下要比绕几个山头盘山路近很多,步行就比骑车省很多的时间。如今,王云天开着邮车行驶在新建的公路上,不仅节省了体力,而且还能确保风雨天时,报刊、包裹也能安全、按时送达。

王云天上大中专的是计算机专业,本想毕业后从事坐在电脑前上班的工作。当王收秋说服他接力这条邮路时,王云天也很犹豫。

王云天讲,在他的儿时记忆中,父亲总是不着家。每天走得很早,回来很晚,经常睡觉的时候都见不着面。王云天在暑假里跟着父亲走过几次这条邮路。荆棘山路,父亲背着几十斤的邮包在前面走,他跟在后面累得直想躺下歇上一会儿。每到一个村庄是他最高兴的时候,村民们都会热情地打着招呼,邀请父亲进家喝水、歇歇脚。“不善言辞的父亲,怎么村民们见到他都跟亲人似的。我一直想着解开这个谜。”于是,他答应了父亲。

送邮件的初期,王云天被父亲狠狠地“训”了一次。看到一些收件人地址不详细的或村民已搬迁但仍写着旧地址的邮件,他觉得按规定退回寄件人就行。没想到王收秋对他发火了。“可能村民刚搬迁不久,远方的亲朋还不知道他们的新址,万一有个急事怎么办?我们一定要有责任心,想办法把邮件送到客户手中。”

日复一日行驶在父亲行走了35年的邮路上,王云天渐渐地理解了父亲赢得村民们笑脸的原因。如今步班邮路变成了汽车邮路,投递邮件的条件好多了,王云天觉得自己应该成为像父亲一样诚实守信的人。今年6月份,王云天郑重地写下

入入党申请书。

从做好事变成了“送方便”,不变的是坚守

“以前交通不便,山上的村民常常会让我父亲帮着买些东西。如今村民们搬迁到生活条件更好的山下,但山上还有两个煤矿和一些企事业单位客户,邮路长度并没有减少。”王云天说。

近年来,山西邮政围绕着“政务+邮政”的思路,先后与法院、税务、公安等部门,共同推出了众多的便民服务举措,不论地处繁华都市还是偏远乡村的人们都能实现足不出户,方便快捷地享受相关的政务服务。小卧龙村护林防火人员王润生说:“我买了一辆新车,在车管所办了手续。没几天就收到新车的车牌了。不用二次跑车管所,来回省了50多公里的山路呀!”

除了报纸、包裹,王云天送的邮件中最多的就是人们办理的身份证、车牌照、税票等邮件,以及学校寄来的录取通知书、学生档案,法院寄出的传票等。上个月,紧邻古交市的东峰煤矿有近20名工人陆续办理了某银行的信用卡,王云天都按时、按址送到了工人们的手中。

2020年,王云天送过两封高考录取通知书,当时送到考生手里的情景他仍记忆犹新。收到录取通知书,意味着他们将有离开贫困落后的大山,追求更美好的生活。“今年,我在这条邮路上没有投递高考录取通知书。山上的孩子们都搬迁到山下居住上学了。尤其是近些年,国家政策好,百姓们的生活越来越好啦!”王云天说。

在王云天工作的现场,记者看到几十个空的邮件包装箱。王云天说,他投递邮件时,都主动跟客户宣传绿色生活,包装箱可以循环利用。“遇到有人寄包裹时,这些包装箱就能用上啦!”

只要有人居住的地方,就会有邮政的服务。王收秋坚守了35年,如今他的儿子续走着这条邮路。随着社会的进步,邮政提供的服务也在变化,唯一不变的就是这两代人为人民服务的初心。

从信使变成了“送货郎”，不变的是初心

从步班变成了汽车邮路，不变的是诚信

“山路开车要注意安全,一定不要开快车!”王云天离开王封村前往下一个投递点时,王收秋叮嘱儿子。

和王收秋相比,儿子王云天是幸福的。

从步班变成了汽车邮路，不变的是诚信

“山路开车要注意安全,一定不要开快车!”王云天离开王封村前往下一个投递点时,王收秋叮嘱儿子。

和王收秋相比,儿子王云天是幸福的。

“父亲常常说,做啥事儿都要认真。”王云天说。王云天的父亲是荣获全国创先争优优秀共产党员、全国劳模、“中国好人榜”诚实守信好人等称号的太原市分公司乡邮投递员王收秋。

子承父业,两代人走着同一条邮路。在这两代人的眼里,邮路几十年来发生了很多的变化,然而,父子传承的使命一直未曾改变。

从信使变成了“送货郎”，不变的是初心

从步班变成了汽车邮路，不变的是诚信

“山路开车要注意安全,一定不要开快车!”王云天离开王封村前往下一个投递点时,王收秋叮嘱儿子。

和王收秋相比,儿子王云天是幸福的。

太原市政府投资修建了西山旅游公路,沿途栽种各类植被,打造的旅游网红景点吸引了众多城里人开着私家车来看风景。2017年8月,山西省邮政分公司为王收秋所走的乡邮路配备了汽车。从此,太原市唯一的步班邮路成为了历史。

当年交通不便,山上山下的村落间往来,走小路直上直下要比绕几个山头盘山路近很多,步行就比骑车省很多的时间。如今,王云天开着邮车行驶在新建的公路上,不仅节省了体力,而且还能确保风雨天时,报刊、包裹也能安全、按时送达。

王云天上大中专的是计算机专业,本想毕业后从事坐在电脑前上班的工作。当王收秋说服他接力这条邮路时,王云天也很犹豫。

王云天讲,在他的儿时记忆中,父亲总是不着家。每天走得很早,回来很晚,经常睡觉的时候都见不着面。王云天在暑假里跟着父亲走过几次这条邮路。荆棘山路,父亲背着几十斤的邮包在前面走,他跟在后面累得直想躺下歇上一会儿。每到一个村庄是他最高兴的时候,村民们都会热情地打着招呼,邀请父亲进家喝水、歇歇脚。“不善言辞的父亲,怎么村民们见到他都跟亲人似的。我一直想着解开这个谜。”于是,他答应了父亲。

送邮件的初期,王云天被父亲狠狠地“训”了一次。看到一些收件人地址不详细的或村民已搬迁但仍写着旧地址的邮件,他觉得按规定退回寄件人就行。没想到王收秋对他发火了。“可能村民刚搬迁不久,远方的亲朋还不知道他们的新址,万一有个急事怎么办?我们一定要有责任心,想办法把邮件送到客户手中。”

日复一日行驶在父亲行走了35年的邮路上,王云天渐渐地理解了父亲赢得村民们笑脸的原因。如今步班邮路变成了汽车邮路,投递邮件的条件好多了,王云天觉得自己应该成为像父亲一样诚实守信的人。今年6月份,王云天郑重地写下

入入党申请书。

从做好事变成了“送方便”,不变的是坚守

“以前交通不便,山上的村民常常会让我父亲帮着买些东西。如今村民们搬迁到生活条件更好的山下,但山上还有两个煤矿和一些企事业单位客户,邮路长度并没有减少。”王云天说。

近年来,山西邮政围绕着“政务+邮政”的思路,先后与法院、税务、公安等部门,共同推出了众多的便民服务举措,不论地处繁华都市还是偏远乡村的人们都能实现足不出户,方便快捷地享受相关的政务服务。小卧龙村护林防火人员王润生说:“我买了一辆新车,在车管所办了手续。没几天就收到新车的车牌了。不用二次跑车管所,来回省了50多公里的山路呀!”

除了报纸、包裹,王云天送的邮件中最多的就是人们办理的身份证、车牌照、税票等邮件,以及学校寄来的录取通知书、学生档案,法院寄出的传票等。上个月,紧邻古交市的东峰煤矿有近20名工人陆续办理了某银行的信用卡,王云天都按时、按址送到了工人们的手中。

2020年,王云天送过两封高考录取通知书,当时送到考生手里的情景他仍记忆犹新。收到录取通知书,意味着他们将有离开贫困落后的大山,追求更美好的生活。“今年,我在这条邮路上没有投递高考录取通知书。山上的孩子们都搬迁到山下居住上学了。尤其是近些年,国家政策好,百姓们的生活越来越好啦!”王云天说。

在王云天工作的现场,记者看到几十个空的邮件包装箱。王云天说,他投递邮件时,都主动跟客户宣传绿色生活,包装箱可以循环利用。“遇到有人寄包裹时,这些包装箱就能用上啦!”

只要有人居住的地方,就会有邮政的服务。王收秋坚守了35年,如今他的儿子续走着这条邮路。随着社会的进步,邮政提供的服务也在变化,唯一不变的就是这两代人为人民服务的初心。

从信使变成了“送货郎”，不变的是初心

从步班变成了汽车邮路，不变的是诚信

“山路开车要注意安全,一定不要开快车!”王云天离开王封村前往下一个投递点时,王收秋叮嘱儿子。

和王收秋相比,儿子王云天是幸福的。

太原市政府投资修建了西山旅游公路,沿途栽种各类植被,打造的旅游网红景点吸引了众多城里人开着私家车来看风景。2017年8月,山西省邮政分公司为王收秋所走的乡邮路配备了汽车。从此,太原市唯一的步班邮路成为了历史。

当年交通不便,山上山下的村落间往来,走小路直上直下要比绕几个山头盘山路近很多,步行就比骑车省很多的时间。如今,王云天开着邮车行驶在新建的公路上,不仅节省了体力,而且还能确保风雨天时,报刊、包裹也能安全、按时送达。

王云天上大中专的是计算机专业,本想毕业后从事坐在电脑前上班的工作。当王收秋说服他接力这条邮路时,王云天也很犹豫。

王云天讲,在他的儿时记忆中,父亲总是不着家。每天走得很早,回来很晚,经常睡觉的时候都见不着面。王云天在暑假里跟着父亲走过几次这条邮路。荆棘山路,父亲背着几十斤的邮包在前面走,他跟在后面累得直想躺下歇上一会儿。每到一个村庄是他最高兴的时候,村民们都会热情地打着招呼,邀请父亲进家喝水、歇歇脚。“不善言辞的父亲,怎么村民们见到他都跟亲人似的。我一直想着解开这个谜。”于是,他答应了父亲。

送邮件的初期,王云天被父亲狠狠地“训”了一次。看到一些收件人地址不详细的或村民已搬迁但仍写着旧地址的邮件,他觉得按规定退回寄件人就行。没想到王收秋对他发火了。“可能村民刚搬迁不久,远方的亲朋还不知道他们的新址,万一有个急事怎么办?我们一定要有责任心,想办法把邮件送到客户手中。”

日复一日行驶在父亲行走了35年的邮路上,王云天渐渐地理解了父亲赢得村民们笑脸的原因。如今步班邮路变成了汽车邮路,投递邮件的条件好多了,王云天觉得自己应该成为像父亲一样诚实守信的人。今年6月份,王云天郑重地写下

入入党申请书。

从做好事变成了“送方便”，不变的是坚守

“以前交通不便,山上的村民常常会让我父亲帮着买些东西。如今村民们搬迁到生活条件更好的山下,但山上还有两个煤矿和一些企事业单位客户,邮路长度并没有减少。”王云天说。

近年来,山西邮政围绕着“政务+邮政”的思路,先后与法院、税务、公安等部门,共同推出了众多的便民服务举措,不论地处繁华都市还是偏远乡村的人们都能实现足不出户,方便快捷地享受相关的政务服务。小卧龙村护林防火人员王润生说:“我买了一辆新车,在车管所办了手续。没几天就收到新车的车牌了。不用二次跑车管所,来回省了50多公里的山路呀!”

除了报纸、包裹,王云天送的邮件中最多的就是人们办理的身份证、车牌照、税票等邮件,以及学校寄来的录取通知书、学生档案,法院寄出的传票等。上个月,紧邻古交市的东峰煤矿有近20名工人陆续办理了某银行的信用卡,王云天都按时、按址送到了工人们的手中。

2020年,王云天送过两封高考录取通知书,当时送到考生手里的情景他仍记忆犹新。收到录取通知书,意味着他们将有离开贫困落后的大山,追求更美好的生活。“今年,我在这条邮路上没有投递高考录取通知书。山上的孩子们都搬迁到山下居住上学了。尤其是近些年,国家政策好,百姓们的生活越来越好啦!”王云天说。

在王云天工作的现场,记者看到几十个空的邮件包装箱。王云天说,他投递邮件时,都主动跟客户宣传绿色生活,包装箱可以循环利用。“遇到有人寄包裹时,这些包装箱就能用上啦!”

只要有人居住的地方,就会有邮政的服务。王收秋坚守了35年,如今他的儿子续走着这条邮路。随着社会的进步,邮政提供的服务也在变化,唯一不变的就是这两代人为人民服务的初心。

从信使变成了“送货郎”，不变的是初心

从步班变成了汽车邮路，不变的是诚信

“山路开车要注意安全,一定不要开快车!”王云天离开王封村前往下一个投递点时,王收秋叮嘱儿子。

和王收秋相比,儿子王云天是幸福的。

太原市政府投资修建了西山旅游公路,沿途栽种各类植被,打造的旅游网红景点吸引了众多城里人开着私家车来看风景。2017年8月,山西省邮政分公司为王收秋所走的乡邮路配备了汽车。从此,太原市唯一的步班邮路成为了历史。

当年交通不便,山上山下的村落间往来,走小路直上直下要比绕几个山头盘山路近很多,步行就比骑车省很多的时间。如今,王云天开着邮车行驶在新建的公路上,不仅节省了体力,而且还能确保风雨天时,报刊、包裹也能安全、按时送达。

王云天上大中专的是计算机专业,本想毕业后从事坐在电脑前上班的工作。当王收秋说服他接力这条邮路时,王云天也很犹豫。

王云天讲,在他的儿时记忆中,父亲总是不着家。每天走得很早,回来很晚,经常睡觉的时候都见不着面。王云天在暑假里跟着父亲走过几次这条邮路。荆棘山路,父亲背着几十斤的邮包在前面走,他跟在后面累得直想躺下歇上一会儿。每到一个村庄是他最高兴的时候,村民们都会热情地打着招呼,邀请父亲进家喝水、歇歇脚。“不善言辞的父亲,怎么村民们见到他都跟亲人似的。我一直想着解开这个谜。”于是,他答应了父亲。

送邮件的初期,王云天被父亲狠狠地“训”了一次。看到一些收件人地址不详细的或村民已搬迁但仍写着旧地址的邮件,他觉得按规定退回寄件人就行。没想到王收秋对他发火了。“可能村民刚搬迁不久,远方的亲朋还不知道他们的新址,万一有个急事怎么办?我们一定要有责任心,想办法把邮件送到客户手中。”

日复一日行驶在父亲行走了35年的邮路上,王云天渐渐地理解了父亲赢得村民们笑脸的原因。如今步班邮路变成了汽车邮路,投递邮件的条件好多了,王云天觉得自己应该成为像父亲一样诚实守信的人。今年6月份,王云天郑重地写下

入入党申请书。

从做好事变成了“送方便”,不变的是坚守

“以前交通不便,山上的村民常常会让我父亲帮着买些东西。如今村民们搬迁到生活条件更好的山下,但山上还有两个煤矿和一些企事业单位客户,邮路长度并没有减少。”王云天说。

近年来,山西邮政围绕着“政务+邮政”的思路,先后与法院、税务、公安等部门,共同推出了众多的便民服务举措,不论地处繁华都市还是偏远乡村的人们都能实现足不出户,方便快捷地享受相关的政务服务。小卧龙村护林防火人员王润生说:“我买了一辆新车,在车管所办了手续。没几天就收到新车的车牌了。不用二次跑车管所,来回省了50多公里的山路呀!”

除了报纸、包裹,王云天送的邮件中最多的就是人们办理的身份证、车牌照、税票等邮件,以及学校寄来的录取通知书、学生档案,法院寄出的传票等。上个月,紧邻古交市的东峰煤矿有近20名工人陆续办理了某银行的信用卡,王云天都按时、按址送到了工人们的手中。

2020年,王云天送过两封高考录取通知书,当时送到考生手里的情景他仍记忆犹新。收到录取通知书,意味着他们将有离开贫困落后的大山,追求更美好的生活。“今年,我在这条邮路上没有投递高考录取通知书。山上的孩子们都搬迁到山下居住上学了。尤其是近些年,国家政策好,百姓们的生活越来越好啦!”王云天说。

在王云天工作的现场,记者看到几十个空的邮件包装箱。王云天说,他投递邮件时,都主动跟客户宣传绿色生活,包装箱可以循环利用。“遇到有人寄包裹时,这些包装箱就能用上啦!”

只要有人居住的地方,就会有邮政的服务。王收秋坚守了35年,如今他的儿子续走着这条邮路。随着社会的进步,邮政提供的服务也在变化,唯一不变的就是这两代人为人民服务的初心。

从信使变成了“送货郎”，不变的是初心

从步班变成了汽车邮路，不变的是诚信

“山路开车要注意安全,一定不要开快车!”王云天离开王封村前往下一个投递点时,王收秋叮嘱儿子。

和王收秋相比,儿子王云天是幸福的。

太原市政府投资修建了西山旅游公路,沿途栽种各类植被,打造的旅游网红景点吸引了众多城里人开着私家车来看风景。2017年8月,山西省邮政分公司为王收秋所走的乡邮路配备了汽车。从此,太原市唯一的步班邮路成为了历史。

当年交通不便,山上山下的村落间往来,走小路直上直下要比绕几个山头盘山路近很多,步行就比骑车省很多的时间。如今,王云天开着邮车行驶在新建的公路上,不仅节省了体力,而且还能确保风雨天时,报刊、包裹也能安全、按时送达。

王云天上大中专的是计算机专业,本想毕业后从事坐在电脑前上班的工作。当王收秋说服他接力这条邮路时,王云天也很犹豫。

王云天讲,在他的儿时记忆中,父亲总是不着家。每天走得很早,回来很晚,经常睡觉的时候都见不着面。王云天在暑假里跟着父亲走过几次这条邮路。荆棘山路,父亲背着几十斤的邮包在前面走,他跟在后面累得直想躺下歇上一会儿。每到一个村庄是他最高兴的时候,村民们都会热情地打着招呼,邀请父亲进家喝水、歇歇脚。“不善言辞的父亲,怎么村民们见到他都跟亲人似的。我一直想着解开这个谜。”于是,他答应了父亲。

送邮件的初期,王云天被父亲狠狠地“训”了一次。看到一些收件人地址不详细的或村民已搬迁但仍写着旧地址的邮件,他觉得按规定退回寄件人就行。没想到王收秋对他发火了。“可能村民刚搬迁不久,远方的亲朋还不知道他们的新址,万一有个急事怎么办?我们一定要有责任心,想办法把邮件送到客户手中。”

日复一日行驶在父亲行走了35年的邮路上,王云天渐渐地理解了父亲赢得村民们笑脸的原因。如今步班邮路变成了汽车邮路,投递邮件的条件好多了,王云天觉得自己应该成为像父亲一样诚实守信的人。今年6月份,王云天郑重地写下

看不懂服务项目繁多的手机银行,可以拿着“手机银行一纸通”逐项对照;记不住密码,可以选择指纹登录、人脸识别登录等方式;不会使用网点里的新型自助智能设备,可以接受一对一的人工服务和指导……随着银行智能化转型,邮储银行广东省惠州市分行聚焦老年群体,不断深化适老金融服务,在网点服务升级、支付终端改造、金融知识普及等方面持续发力,取得了良好的成效。

立足传统服务升级网点

惠州市分行的各个网点根据老年客户不同的身体状况,配备了不同度数的老花镜、放大镜以及拐杖、轮椅等,设置无障碍通道和应急响应机制,为老年客户提供贴心周到的便利服务;开辟了老年人等特殊群体专用窗口,提供面对面办理业务的传统服务方式;设立咨询台,并通过LED显示屏随时滚动更新“防范电信网络诈骗”“金融消费重要权益”等相关金融知识。

“多次反复确认”“严格唱收唱付”“认真信息核对”“柜面服务更耐心”等,都是邮储银行惠州市分行针对老年人业务办理规范化服务的“规定动作”,旨在让老年人顺利办理银行业务,感受到邮储银行服务的暖心与舒心。

人性化服务缩小“数字鸿沟”

随着银行业数字化转型,金融服务更为便捷,但越来越多的老年人却陷入了“数字鸿沟”。为了让老年群体“看得清、用得来、完得成”,更加轻松、方便地完成线上业务的办理,惠州市分行持续加强“银发服务”,积极推进互联网应用适老化改造,增加了老年人优先叫号、语音识别、电脑大字桌面、上线客户信息补录、指纹登录、人脸识别登录等一系列功能,为老年人提供智能金融服务。

在惠州下角东路支行营业厅,家住附近的赵阿姨正在工作人员指导下使用手机银行业务。她笑着说:“我终于‘出师’了!以后我在家就可以自己线上操作购买理财产品了,非常方便。”赵阿姨来过该行网点3次,在大堂经理的耐心指导下,她现在已经可以独立在手机银行上完成办理业务的操作。

像赵阿姨这样在惠州市分行各网点“上课”的老年客户还有很多。银行从老年客户群体的产品和业务入手,逐步引导他们学会应用线上渠道和网点智能设备、移动客户端、手机银行自助完成业务办理,努力做到“推广一人,教会一人”。“对于愿意尝试使用智能设备的老年人,我们会指导、帮助并全程跟踪其办理业务;如果老人不会也不愿意尝试,就直接引导其至柜面特殊群体专用窗口办理。”该分行相关工作人员介绍说。

针对老年群体不会、不敢操作手机银行的问题,邮储银行从细节入手,整理了“手机银行一纸通”,包含手机银行登录、购买、赎回等流程的详细说明。老年客户根据“一纸通”的操作步骤就可以完成手机银行各类业务。

开通“绿色通道”延伸真情

惠州市分行还为身体不便的老年客户提供延伸服务,将银行服务送上门。惠州博罗县博义支行的客户陈奶奶开办了一张银行卡,但在家中急需用钱时,她想不起密码了。按照银行规定,为确保客户账户安全,社保卡激活、银行卡修改密码等业务需要客户本人到银行办理。考虑到陈奶奶行动不便,博义支行柜员刘彩云马上申请对这笔业务开通“绿色通道”,和理财经理李育辉一起驱车前往老人家中核实情况,收集办理业务所需资料。很快,支行工作人员就完成了资料的收集和提交,顺利办理了密码挂失。老人拿到了银行卡时,激动得连连道谢:“邮储银行的服务真是好呀!只要百姓需要,服务就会到身边。”

下沉社区拓宽服务半径

下沉社区服务,是惠州市分行适老服务的重心之一。该分行组建了“青春社区”银行志愿服务队。作为全市唯一一支“青春社区”银行志愿服务队,该服务队用志愿服务倡导奉献精神,与社区结对创建志愿服务先锋队,下沉社区、扎根基层,围绕“拒绝非法集资”“防范电信诈骗”等主题开展了多种形式的金融宣教活动。同时,积极创新服务理念,不断扩大“老年金融服务中心”的服务半径,加强针对老年人的金融教育和服务,不断提高老年群体的金融知识水平和使其增强风险防范意识。

下沉社区拓宽服务半径

下沉社区服务,是惠州市分行适老服务的重心之一。该分行组建了“青春社区”银行志愿服务队。作为全市唯一一支“青春社区”银行志愿服务队,该服务队用志愿服务倡导奉献精神,与社区结对创建志愿服务先锋队,下沉社区、扎根基层,围绕“拒绝非法集资”“防范电信诈骗”等主题开展了多种形式的金融宣教活动。同时,积极创新服务理念,不断扩大“老年金融服务中心”的服务半径,加强针对老年人的金融教育和服务,不断提高老年群体的金融知识水平和使其增强风险防范意识。

景宁邮政

举办图书公益巡展活动

本报讯 近日,浙江省丽水市景宁县邮政分公司整合各方资源,联合县委宣传部、县教育局、团县委、县总工会、县人民医院等单位,举办了一次“助力全民阅读·共建书香景宁”主题图书公益巡展活动。

“全民阅读”连续8年被写入《政府工作报告》,为响应国家号召,激发全县人民阅读兴趣,加强科学普及、建设学习型社会,本次活动提供的书籍涵盖文史、教育、艺术、医疗保健等十类,总数近万册,满足不同年龄、不同类型读者的需求。活动结合党史学习教育设立了阅读专区,提供《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》《中国共产党简史》《中华人民共和国简史》等书籍让群众免费阅读。

在活动的启动仪式上,县教育局、县邮政分公司分别对县实验二小、培智学校进行了图书捐赠,希望能培养孩子从小阅读的好习惯。县委宣传部负责人表示:“一群热爱读书的人会让一座城市拥有与众不同的气质。希望大家都能多读书、读好书、善读书,营造阅读氛围,沉淀书香文化,为实现中华民族伟大复兴的中国梦注入强大的精神动力。”



活力四射 激情飞扬

为充分展现邮政员工积极进取、团结拼搏的精神风貌,进一步增强员工的凝聚力,激发广大员工干事创业的热情,湖南省郴州市邮政分公司于近期举办了第十届员工运动会。此次运动会设气排球、羽毛球和趣味运动三个比赛项目,来自11个县(市、区)邮政分公司和市分公司本部的326名员工参加了此次比赛。

又见金满枝

江西省新余市渝水区水北镇蜜橘种植基地位于村后海拔100多米的山坡上,郁郁葱葱的橘子树漫山遍野,一个个蜜橘挂满了枝头。果农们正忙着采摘、运送橘子,现场一片丰收的景象。

据了解,客户廖俊兵在水北镇经营蜜橘种植,种植面积300亩。今年育苗时期,由于需要增加蜜橘树苗的数量,他急需资金采购树苗。得知这一情况后,邮储银行江西省新余市分行信贷客户经理以最快速度上门调查,并成功为客户发放贷款50万元,满足了客户的资金需求,以实际行动发挥了金融支农主力军作用。

□刘懿超 摄影报道



徐州邮政的律师行业服务新模式

□马铭聪

近日,江苏省徐州市律师协会正式发文推荐全市律师事务所用邮政EMS文书专递。徐州市邮政分公司速递部积极行动,主动上门对接各律师事务所,在统一服务的基础上制定个性化方案,做好与律师事务所的签约和寄递服务,打造“客长+定制+协同”的律师行业服务新模式。

客长制走访 研究制定解决方案

徐州市共有134家律师事务所,此前只有25家在采用邮政寄递。今年以来,徐州市分公司认真开展“我为群众办实事”实践活动,在日常业务发展中,从客户的视角进行产品定位,推行“客长制”走访,以行业协会为突破

口,立即研究部署如何拓展律师行业市场,带动特快业务规模化发展。

根据市场现状,徐州市分公司速递部经理担任项目总客长,积极带队拜访律所管理部门司法局和律师协会,深入调研律师行业用邮需求,重点推介“徐州律师事务所文书专递”业务方案。在接洽过程中,司法局和律师协会针对当前行业用邮需求提出许多问题,该分公司第一时间梳理汇总,制作客户诉求清单,开展“头脑风暴”,逐项研究制定解决方案。邮政认真负责的态度打动了对方。律师协会同意向全市律师事务所推荐使用EMS文书专递。

定制化服务 及时满足行业要求

“快递供应商太多,律师函封套五

颜六色,看着不专业……”“很多律所使用不同的快递公司,资费不统一,时限也不同,文书丢失、错发、延误等对日常工作开展造成不小的影响……”一些行业律师事务所向徐州市分公司速递部行业经理提出了当前的用邮困扰。

针对律师行业邮件严肃严谨、时效性强的特点,徐州市分公司集聚行业个性化需求,聚合大客户规模服务,专门为律师行业定制了律师函专用信封,和普通快递进行区分,采用特殊形式作特殊处理,以提升行业形象。同时,将律师协会作为行业客户提供统一资费服务,降低全市范围律师事务所的快递费用支出。而且,所有律师邮件均采用特快专递发运,保证寄递时限及后续跟踪服务,有效解决了律师事务所目前的快递服务混杂问题。

协同化作战 实现最优服务供给

“邮政服务真贴心,现在不但能轻松寄件,还多了个生活助手,真是帮了我们大忙,太棒了!”江苏众联成律师事务所的工作人员连连称赞。

徐州邮政除了正常开展寄递业务,还发挥协同优势,主动上门提供律师书籍报刊的订阅、驾驶证违法处罚缴款服务,减少律师日常杂务处理时间,提高工作效率,受到律师们的一致欢迎。

目前,徐州市分公司已新增签约27家律师事务所,后续将加强调度,及时了解事务所和律师们的诉求。通过精准发力的组合拳,切实解决行业客户的困难和问题,同时促进全市寄递业务高质量发展。