



黑龙江省双鸭山市网路运营中心投递班

赤诚邮路心

近年来,黑龙江省双鸭山市邮政分公司寄递事业部网路运营中心投递班保持着日均投递邮件2500件、报纸杂志1.16万份、旺季期间日均投递邮件4000余件的服务水平,不断创新服务工作机制,先后被授予“青年文明号”“黑龙江省服务明星班组”“黑龙江省邮政系统工人先锋号”“黑龙江省工人先锋号”等荣誉称号。

网路运营中心投递班从思想教育和业务培训入手,将模范事迹和各项规章制度执行的重点难点作为学习的主要内容,使投递班宗旨意识、服务意识和大局意识不断提升。在此基础上,建立和完善了《投递行为规范》《邮政投递规范服务》等规章制度,使投递质量管理做到制度化、标准化、规范化、流程化。

在每年“双11”“双12”及春节等旺季生产高峰时段,投递班人均投递量超过300件,每天工作10多个小时,将每一件邮件及时送到用户手中。2018年,投递班累计收到来自社会各方面的电话表扬10次,表扬信6封。

2016年4月,投递班成立了基金管理委员会,出台爱心公益基金管理办法,集合社会爱心力量及自身力量,购买价值1400余元的图书,捐赠衣物670件,玩具40余件,送给市社会福利院的孩子。投递班还制作了双鸭山邮政第一“爱心墙”,参与者将自己闲置的衣物挂到爱心墙上,供身边需要的人前来领取。活动开展以来,投递班员工共募集爱心基金5.7万元,其中帮助困难群众9人,共计8000余元;帮助单亲困难职工11人,捐赠金额3.6万余元;帮助兄弟单位困难员工募集善款4200元。



天津市武清区寄递事业部开发区营业部以服务当家

天津市武清区邮政分公司寄递事业部开发区营业部设有12条揽投合一段道,33名员工组成了一个专业知识精深、综合素质强、工作效率高、竞争氛围好的先进集体。近年来,该营业部全年收入不断提升,2016年完成业务收入2891.12万元,2017年完成业务收入3979.33万元,2018年完成4352.08万元。今年一季度完成业务收入1018.81万元,完成年预算进度的24.55%。

开发区营业部始终把提高员工综合素质、加强员工培训作为关爱员工的最大福利。对新入职员工百分百开展入职培训;对工作中的新方法、新感悟,积极组织员工进行学习与交流。在学习、交流的过程中不断创新工作方式方法,打造出一支反应快、服务优、形象好的员工队伍。

在执行行业制度方面,开发区营业部始终坚持严守当头,以问题为导向,以确保质量为重点,坚持每日晨会制度,规范各岗位作业,确保安全生产,坚持对质量问题保持“零容忍”态度,对工作中出现的问题及时反馈整改,并确保整改措施落到实处。在服务上,坚持“服务他人就是发展自己”的理念,注重完善以提升客户感知度、满意度为目标的客户服务体系和服务质量管理体系。将功夫用到细微之处,重点面向客户的受理、揽收、投递、售后四大环节,进行速度、质量和效果关注。几年来,开发区营业部客户满意度持续提升,走出了一条“靠服务起家,以服务当家,以服务促发展”的成功之路,先后获天津市邮政分公司“先进集体”、市总工会“工人先锋号”等荣誉。

江苏省盐城市东进路投递部投递精细化

江苏省盐城市邮政分公司城区寄递事业部东进路投递部拥有员工26人,其中党员5人,青邮投递段道18条,服务总面积90平方公里,服务人员53万人,月均邮件投递量7万余件。

近年来,东进路投递部秉承精细化管理理念,坚持把永葆党员先进性和弘扬劳模工匠精神有效结合,从投递服务、员工素质、品牌效应等方面,践行“人民邮政为人民”的庄严承诺,先后荣获“中国邮政服务明星班组”“行业地位得到明显提升,全省邮政包裹快速业务从2016年初日均10万件,发展到2018年底日均超200万件,年平均增幅超过200%,为省内快速行业增速的6-7倍,市场占有率从不到1%增加到8%以上,省内互寄时效次日送达率达90%以上,业务量和营业收入稳居全国邮政第一。团队人员也以6大发展发为14人。

对照“人民邮政为人民”的初心与使命,东进路投递部坚持做好投递服务工作。在投递质量提升上,针对客户需求制定“分网分层”“定制化投递”两套方案。一是实行“分网分层”组织法,将普遍服务邮件和竞争性、商业化邮件实行分网分层运作,重点提高包裹快递等竞争性业务的服务水平,增强对大客户服务的能力。二是打造“激情盛夏”“春雷行动”“双重出击”等系列方案。《邮政企业以打造新增增长极目标的快递包裹业务发展》荣获第24届全国企业管理现代化创新成果二等奖,《邮政快速包裹打造“新增增长极”实践》荣获浙江省企业管理现代化创新一等奖;2018年荣获浙江省“工人先锋号”。

快递包裹是一个作风优秀的攻坚团队。团队以“党建+”引领发展,每位党员挂靠联系一个基层单位,每月不少于3天“基层蹲点,先后帮助村乡医院、临海社桥、温岭、杭州九堡、余杭乔司等发展较困难的基层扭转局面,实现包裹快速业务的良性发展。

浙江省寄递事业部快递包裹部深耕市场求创新

浙江省邮政分公司寄递事业部快递包裹部是一支由原浙江省分公司快速包裹局和原浙江省邮政速递物流电商分公司骨干组成的精锐部队。

快递包裹部是一个业绩突出的先锋队。近年来,该团队坚持高质量发展主基调和“先能力后经营”“先服务后营销”的发展逻辑,打造“集群市场专业经营+规模企业供应链仓配”两种全国领先的电商服务模式,全省包裹快速业务竞争力、品牌影响力、行业地位均得到明显提升,全省邮政包裹快速业务从2016年初日均10万件,发展到2018年底日均超200万件,年平均增幅超过200%,为省内快速行业增速的6-7倍,市场占有率从不到1%增加到8%以上,省内互寄时效次日送达率达90%以上,业务量和营业收入稳居全国邮政第一。团队人员也以6大发展发为14人。

快递包裹部是一个创新奋进的智囊团队。面对全省队伍能力参差不齐、市场份额低的情况,团队提出客户经营指导意见、欠费管理八项规定、主动客服指导意见等办法,搭建全省专业经营的体系架构,策划“闪电行动”“渡江战役”“激情盛夏”“春雷行动”“双重出击”等系列方案。《邮政企业以打造新增增长极目标的快递包裹业务发展》荣获第24届全国企业管理现代化创新成果二等奖,《邮政快速包裹打造“新增增长极”实践》荣获浙江省企业管理现代化创新一等奖;2018年荣获浙江省“工人先锋号”。

快递包裹部是一个作风优秀的攻坚团队。团队以“党建+”引领发展,每位党员挂靠联系一个基层单位,每月不少于3天“基层蹲点,先后帮助村乡医院、临海社桥、温岭、杭州九堡、余杭乔司等发展较困难的基层扭转局面,实现包裹快速业务的良性发展。

湖北省武汉市武昌东亭投递站打造服务“名片”

湖北省武汉市邮政分公司武昌区东亭投递站主要为湖北省委、省政府等党政机关、部门和学校、社区居民提供邮件投递服务,现有84条段道,员工136人,每年为中外游客实行邮政服务20万人次,以优质、创新的邮政服务赢得了社会各界的广泛赞誉,成为当地一道亮丽的风景。2015-2018年,东亭投递站先后荣获全省百优、百佳网点、百强网点称号。

东亭投递站坚持党建引领,“两抓”凝神聚气。一方面抓思想融合,高度重视员工思想政治工作,运用问卷调查等形式组织开展党建知识学习,正向引导、凝聚士气,形成合力,营造良好的干事氛围。另一方面抓团队建设,由党支部牵头,党员挂帅,组建了15个经营团队,依托邮路开展对比、比技能、比业绩、赛效率。2018年,在武昌区邮政分公司组织的评比中,该投递站的12个团队获评优秀团队,13条段道获评优秀段道、25名员工获评星级服务人员。

坚持转型升级,提能增效促发展。东亭投递站结合实际,理顺质检流程,加强投递质量管控,普服重点指标在全省转型试点中排名前三。同时,为应对包裹快速业务迅猛增长,他们勇于转型,从“人、设备、场地”三个关键生产要素的协同入手,优化流程,实现包揽业务“快速进出”。2018年,日均投递快件过万件,“双11”单日最高投递量2.2万件,同比增长116%,服务投诉下降30%。

坚持服务民生,彰显国企担当。东亭投递站围绕重点单位、区域,对象开展专项服务,着眼细节不断提升客户体验。成立12个志愿服务队,进社区、访居民、送温暖、献爱心。

湖南省张家界市索溪峪营业部争当服务标杆

索溪峪是湖南省张家界市武陵源风景名胜区中的一颗明珠,索溪峪营业部位于武陵源核心景区,网点服务人员2.5万人,每年为中外游客实行邮政服务20万人次,以优质、创新的邮政服务赢得了社会各界的广泛赞誉,成为当地一道亮丽的风景。2015-2018年,索溪峪营业部先后荣获全省百优、百佳网点、百强网点称号。

服务是索溪峪营业部发展的根本。在内部管理方面,负责人谷丽萍一直实行奖优罚劣,激励大家争当服务标兵。她要求员工,客户只要进入营业大厅,无论是否办理业务,都要笑脸相迎,进门一杯茶水,一声问候。针对投诉,客户无论是有理投诉还是无理投诉,都要做到热情接待,有理有据,处理妥当。

热情利益共分享,困难责任大家扛,这是谷丽萍对自己团队的要求。为了宣传业务,谷丽萍经常带头走村串户,每周固定两天时间下乡入户,实地调研宣传;主动做活动的参与者,从乡到镇到村,从村组到住户,将金融知识送到田间地头,在营业上起到了良好的示范带头作用。索溪峪营业部定期向周边商户和老百姓发放宣传彩页,对政策内容、办理条件和流程等进行说明,达到每户一张、张贴到户,讲解到人;重点向人们讲解和普及反假币反洗钱知识,力争人人知晓;把金融宣传工作与其他工作融合创新,多措并举提高工作效率,提升宣传效果;结合“夏季送清凉”活动,给贫困户宣讲政策送去“阵阵清凉”,利用“基层党建大喇叭”定期播报金融扶持政策,使其“声声入耳”。

宁夏回族自治区银川市兰亭苑揽投部诚信服务千万家

宁夏回族自治区银川市兴庆区东城邮政分公司兰亭苑揽投部现有员工14人,服务人员8万余人。多年来,他们坚持“人民邮政为人民”的服务宗旨,打基础、强管理、提服务,赢得了良好的口碑,获得了满满荣誉。

为提升工作效率,兰亭苑揽投部总结实践经验整理了“三四五”工作法。“三”是三项措施,即加强自提点建设、解决二次投递时限、段道优化调整。“四”是围绕“四个转变”,即转变思想观念、强化担当意识;转变工作作风、增强执行效力;转变工作方法、提升工作效率;转变领导方式,激发员工活力。“五”是做到“五个不让”,即不让客户多跑一趟路、不让客户多等一分钟、不让客户受一点冷落、不让工作有丝毫偏差、不让邮政形象受到任何影响。

在工作中,兰亭苑揽投部始终树立服务意识,把诚信信融入揽投工作中,把全国青年文明号信用公约作为工作准则,依靠诚信、规范、优质的服务赢得客户。兰亭苑揽投部的每名员工都是服务的“有心人”,人人都有一个小本子,写下了客户信息,有了这个小本子,就能对客户需求进行及时响。兰亭苑揽投部还要求揽投人员每人建立一個包裹接收客户群,每天在群里面问候客户,节日送上祝福,随时掌握发货动态,及时上门揽收,得到了客户的一致好评。

多年来,兰亭苑揽投部员工养成了一个习惯,就是相互帮助,一同进步。2018年12月,该揽投部成立了“赵淑香劳模工匠创新工作室”,在赵淑香的带领下,兰亭苑揽投部各项业绩、服务指标均列全区揽投部前列。



新疆自治区马兰部队军邮局传承“马兰精神”

新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市邮政分公司新疆马兰部队军邮局成立于1959年1月,主要负责马兰部队机要信件收寄投递,官兵与外界的通邮和科研试验保障任务。

马兰部队军邮局成立时,员工只有一对夫妻,基础差、底子薄,60年来,一代代军人始终发扬着艰苦奋斗、无私奉献的“马兰精神”,在祖国西北的戈壁大漠中奋力拼搏、攻坚克难,马兰部队军邮局也从最初的只能办理简单邮政业务,到现在基础设施较齐全,可以办理机要收寄与投递、邮政储蓄、电子汇兑、报刊订订投递等业务。马兰部队军邮局现有员工24人,其中军人2人,军人家属15人,设有营业室、储蓄室、发行班、后勤班,作为全军仅有两个军邮局之一,马兰部队军邮局没有辜负历史的重任和人民的嘱托,60年来机要业务万无一失,确保军事情密绝对安全。

马兰部队军邮局以“为官兵服务,辐射周边,谋划未来”为服务理念,结合邮政业务发展实际,以培育军邮业务市场为切入点,以巩固传统业务为主攻,以发展新业务为突破,积极服务部队官兵用邮需求。为解决一线官兵用邮困难,马兰部队军邮局坚持每周进场服务3次,往返400余公里进行邮件收寄和投递,获得部队官兵一致好评。

在工作中,兰亭苑揽投部始终树立服务意识,把诚信信融入揽投工作中,把全国青年文明号信用公约作为工作准则,依靠诚信、规范、优质的服务赢得客户。兰亭苑揽投部的每名员工都是服务的“有心人”,人人都有一个小本子,写下了客户信息,有了这个小本子,就能对客户需求进行及时响。兰亭苑揽投部还要求揽投人员每人建立一個包裹接收客户群,每天在群里面问候客户,节日送上祝福,随时掌握发货动态,及时上门揽收,得到了客户的一致好评。

多年来,兰亭苑揽投部员工养成了一个习惯,就是相互帮助,一同进步。2018年12月,该揽投部成立了“赵淑香劳模工匠创新工作室”,在赵淑香的带领下,兰亭苑揽投部各项业绩、服务指标均列全区揽投部前列。



邮储银行数据中心

坚持金融科技创新 确保系统安全运行

邮储银行数据中心组建于2007年,2014年建成北京、合肥两地三中心生产格局,目前共有员工163人,主要负责邮储银行信息系统运行维护工作,承担两地三中心各类生产、灾备等近200套计算机系统以及小型机、PC服务器等数万台计算机设备的运行维护,支撑全国近4.5亿营业网点、5.78亿客户、数万亿元的资金流和信息流运转。

数据中心以系统安全运行为中心、勤力同心、开拓创新,致力系统运行质量提升。目前,邮储银行个人核心业务系统交易高峰值突破2亿笔,系统运行平稳,跨行交易成功率一直稳居全国性商业银行前列,未曾发生系统性、区域性风险。随着邮储银行新一轮IT规划的深化落地实施,数据中心顶住大量系统上线部署和庞大系统群平稳运行的巨大压力,坚持7×24小时监控值守,及时解决系统运行问题,不断优化系统功能,努力打造良好客户体验;贯彻落实网络安全法,确保信息安全,全力保障客户信息安全。

面对金融科技发展浪潮,数据中心坚持科技创新,对云计算等新兴网络安全,确保信息安全,提升客户信息安全。面对金融科技发展浪潮,数据中心坚持科技创新,对云计算等新兴网络安全,确保信息安全,提升客户信息安全。

作为军队列编单位,马兰部队军邮局十分重视服务保障建设,涌现出了杨寅义、刘培庆、翟润花等优秀工作者。马兰部队军邮局曾荣立集体三等功3次,多次被马兰部队评为“双拥模范单位”,并被基地列为精神文明示范窗口。



在庆祝五一国际劳动节暨全国五一劳动奖和全国工人先锋号表彰大会上,邮政系统9个集体获全国工人先锋号,7名个人获全国五一劳动奖章。他们

践行“人民邮政为人民”宗旨,以实干书写人生,用奋斗擦亮荣光;他们勇立潮头,站在前列。他们是邮政员工学习的榜样和骄傲,是中国邮政宝贵的财富。

绽放邮政风采 勇立时代潮头

其美多吉

雪线邮路的幸福使者

四川省甘孜县邮政分公司长途邮运驾驶员、驾驶员组长其美多吉30年如一日,驾驶邮车在平均海拔3500米的雪线邮路上运送邮件,累计行驶里程140余万公里,没有发生一起责任事故。他用生命守护邮件安全,遭遇歹徒袭击身负重伤后坚持康复治疗,以坚韧的毅力重新走上工作岗位。他以螺丝钉精神扎根川藏线,将来自党中央的声音、祖国四面八方的邮件送往雪域的各个角落,用真情奉献为促进藏区经济社会发展作出了积极贡献,被群众誉为“雪线邮路的幸福使者”。

雪线邮路上,其美多吉总是热心帮助遇到困难的人。哪里发生了交通事故,他就成了义务交通员;哪里有了争执摩擦,他就成了人民调解员。他一次次帮助外地司机驶出危险路段,引导社会车辆安全通行;他备在邮车里的氧气罐和药品,在漫天风雪、进退无路的危难关头,挽救过上百人的生命;他帮助登山队上第五道班的工作人员送信件、送食物、寄汇款,还为道班工人送来精神营养、驱散生命线上的孤独。他扎根雪域高原,坚守雪线邮路的先进事迹,有力弘扬了爱国奉献精神,展现了新时代奋斗者努力奔跑、追梦圆梦的良好风貌,使“老西藏”精神、“两路”精神在新时代焕发出新的风采。



柴闪闪

大都市的农民工代表

上海市邮区中心局接发员柴闪闪在工作中始终秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨,兢兢业业、吃苦耐劳、刻苦钻研、恪尽职守、乐于奉献、敢打硬仗、团结合作,为上海邮政的发展和进步作出了积极的贡献。从2014年至今,柴闪闪所在班组在转运岗位上处理邮件30余万件,通信服务质量无差错,得到了领导和同事们的一致好评和充分肯定。

近年来,柴闪闪坚决维护习近平总书记党中央和党的核心地位,坚决维护党中央权威和集中统一领导,不断在自己的大大履职工作中,在各个层面推进“四个自信”,为上海“五个中心”和“四大品牌”的建设作出自己的贡献。作为全国人大代表上海团中的农民工代表,柴闪闪了解普通劳动者的工作生活情况,真实反映他们的愿望诉求,为他们纾困解难。

柴闪闪对工作满腔热情,对工作精益求精,真正做到了干一行、爱一行、专一行,以自己的实际行动展示了上海邮政优秀农民工的形象和人大代表的责任和担当,为上海大都市的发展作出了积极贡献,以实际行动树立了邮政人的良好形象。

郑爱军

大爱撒满邮路

安徽省巢湖市邮政分公司乡邮员郑爱军负责投递的散兵镇镇镇山区邮路包括5个行政村,服务人员1.3万余人。35年来,他每天背着绿色邮包翻山越岭,走村串户,将党的声音和报刊信件送到大山的山角角落。

把客户的事当成自己的事。50多岁的大岭村村民梁鸿轩多年前在一次劳动事故中失去了一只手,此后和妻子靠卖茶叶后加工卖到镇上维持生活。由于大岭村距镇镇中心15公里,路途来回不便且车费要花费几十元,郑爱军便每次经过他家,都主动帮他带茶叶到他指定的客户家中,并把货款带回。大岭村周逢贵、石天秀夫妻年过八旬,五六岁的孙女梦娜与他们相依为命,生活窘迫。郑爱军每次去,都会给梦娜带去食品和小礼物,他的爱心通过媒体宣传,引起了社会广泛关注,许多爱心人士捐款捐物,镇政府还拿出2万元特困儿童福利建设资金帮助这对老夫妻维修危房,梦娜也进入巢湖市幼儿园免费就读。

时刻发挥劳模的示范带头作用。2014年,“郑爱军劳模创新工作室”创建,郑爱军带领同事立足本职,提高服务技能和服务质量,客户满意度不断提高,产生了良好的社会效益与经济效益,并于2014年底通过了合肥市总工会的验收,获得授牌。

韦艳梅

守护邮政服务质量

广东省中山市邮政分公司管理员工韦艳梅2006年进入邮政工作,十多年坚持在邮政质检岗位上,用创新和执着守护邮政服务质量,忠实践行“人民邮政为人民”的服务宗旨。

十多年来,韦艳梅坚持“科技兴邮”的发展理念,不断通过技术创新提升邮政服务质量。她成立邮政服务质量创新工作室,实施“远程监控促窗口服务”“快速包裹主动客服”“前台营业后台支撑服务质量提升”“客户满意度提升”等创新课题,她是“邮政服务质量监督检查信息系统”的主要研发者之一,系统用于服务质量监督检查,实现服务质量全流程监控,提升客户用邮体验。2018年10月该系统在全国邮政上线使用;她还是“广东邮政售后服务管理系统”的牵头研发者,系统主要解决客户普遍服务查询、投诉等售后服务问题。

韦艳梅作为邮政质检岗位上的专家能手,她开具的业务报告书和整改通知书上万份,处理各种投诉50万余笔。她用奉献精神保障邮政服务质量,2017年,韦艳梅休产假期间恰逢“双11”,她将工作阵地转移到家里,通过电话、邮件等实时支撑基层班组解决服务质量问题。

无悔的付出得到了回报,中山市分公司服务质量在全省名列前茅,获广东邮政服务质量一等奖、二等奖。她个人更获得不少的荣誉:广东省五一劳动奖章,广东邮政质量监督先进个人、先进女职工工作者,中山市分公司建功立业女能手、先进工作者等。

于霞

最美的最北鸿雁

黑龙江省漠河县北极村邮政支局长于霞,10余年来以“扎根最北邮局,做最美邮递员”为目标,爱岗敬业、勤奋踏实、追求上进、创新发展,带出了一个全心全意为民服务的优秀团队。

紧贴百姓生活,履行普遍服务义务。北极村一年中寒期长达7个月,最低气温达零下52摄氏度,在这样的极端环境中,于霞带领团队,不仅为北极村村民提供投递服务,还为解放军边防某部哨所、武警边防检查站等提供用邮服务,每次送完邮件,还会将战士们需要邮寄的包裹和信件带回来再寄出去,2018年,代邮包裹信件5139件。

提升服务水平,助力地方经济发展。围绕地方政府举办的北极光节、冰雪文化节、冰雪汽车挑战赛、夏至节等系列活动,于霞带领支局员工在活动期间成立临时邮局,为参会嘉宾提供家乡包裹免费邮寄服务。近10年来,北极村支局为56万余名中外游客提供了邮政服务,专题开发了以“神州北极”为主题的明信片、极根牌和以圣诞老人为题材的纪念封、个性化邮折等,满足了当地游客和游客的需求,成了北极村当地的旅游名片和必购之处。

心系乡亲游客,成立志愿者服务队。2016年以来,于霞带领支局员工成立了“最北邮客”志愿者服务队,帮助当地种植户销售瓜果、有机蔬菜;为游客提供免费饮用水和免费引导服务等;在支局设立“老弱病孕”优先服务台和业务指示牌等;为乡亲和游客预订火车票,帮助游客安排食宿。

益西卓嘎

绽放在生命禁区的格桑花

西藏自治区双湖县邮政分公司副经理益西卓嘎14年来扎根世界最高海拔县,在高寒缺氧的生命禁区履行邮政普遍服务的神圣使命。在5000米海拔的缺氧环境,益西卓嘎为这里的牧民百姓投递邮件5万余件,未丢失一件邮件。她曾无数次遭遇零下40摄氏度的极寒、暴雪、洪水等情况,与人生重大变故和高原病作斗争,但始终把把群众和群众摆在首位,因为恶劣的工作环境,益西卓嘎两次遭遇流产,还患上肾炎、胃炎、风湿性关节炎、心脏病等高原常见病,但为了这里的百姓,她依旧选择坚守在这里,为他们送去党和政府的声音。

2005年以来,益西卓嘎积极推动“乡乡通邮”,空白乡镇网点建设、“村村通邮”和村邮站等工程建设,实现了邮政服务在双湖县全覆盖。同时,通过邮政电商平台,让这里的百姓享受到了和城市一样的网购服务。

益西卓嘎乐于助人,她十几年如一日为邮路上的牧民义务代购日用品、急用药、缴汇款、充话费,将照料70岁的独居老人次仁仓嘎作为自己的责任与义务,组织发放那曲曲棍球的纪念封、个性化邮折等,满足了当地游客和游客的需求,成了北极村当地的旅游名片和必购之处。

心系乡亲游客,成立志愿者服务队。2016年以来,于霞带领支局员工成立了“最北邮客”志愿者服务队,帮助当地种植户销售瓜果、有机蔬菜;为游客提供免费饮用水和免费引导服务等;在支局设立“老弱病孕”优先服务台和业务指示牌等;为乡亲和游客预订火车票,帮助游客安排食宿。

杨全忠

把邮件送到“天边”

“二三月雪封山,四五月雨断乡,七八月便道通,十一二月冰上抖。”从西到玉树,有这样一条邮路;平均海拔在4000米左右,往返1826公里,中间要翻越10余座雪山,路过7个交接站,一年四季,非雨即雪。西宁邮区中心局邮运司机杨全忠就这样在这条邮路上驰骋了23年,一声老乡,一声邮路,他用双肩扛起了西宁至玉树邮政普遍服务的重担,把青春和热血奉献给了这条高邮路。

20世纪90年代,退伍后的杨全忠踏上了从西宁到玉树这条最艰难的邮路。这条路是名副其实的“天路”,冬、春季山区路段积雪厚度达三四厘米,最冷的時候零下三四摄氏度,道路结冰,汽车被困,进退两难更是常事。风雪为伴,泥炭为伍,作为邮路,他依旧选择坚守在这里,为他们送去党和政府的声音。

通过邮政电商平台,让这里的百姓享受到了和城市一样的网购服务。

益西卓嘎乐于助人,她十几年如一日为邮路上的牧民义务代购日用品、急用药、缴汇款、充话费,将照料70岁的独居老人次仁仓嘎作为自己的责任与义务,组织发放那曲曲棍球的纪念封、个性化邮折等,满足了当地游客和游客的需求,成了北极村当地的旅游名片和必购之处。

心系乡亲游客,成立志愿者服务队。2016年以来,于霞带领支局员工成立了“最北邮客”志愿者服务队,帮助当地种植户销售瓜果、有机蔬菜;为游客提供免费饮用水和免费引导服务等;在支局设立“老弱病孕”优先服务台和业务指示牌等;为乡亲和游客预订火车票,帮助游客安排食宿。