



庆祝第44届世界邮政日

多为用户着想,多为用户服务

——记博兴县锦秋邮政支局营业员杨敏

博兴县锦秋邮政支局营业员杨敏,有着一头利落的短发和圆圆的脸蛋,甜甜的笑容让人一眼就感觉到温暖亲切。她参加工作已有三年,她与支局共同成长,共同成熟。她勤勤恳恳工作,全心全意为用户服务,以高水平的服务获得了用户的认可,也得到了同事们的钦佩。每当有人问她她工作有什么秘诀和窍门的时候,她总是笑着说:“多为用户着想,多为用户服务。”

“多为用户着想,多为用户服务。”简简单单的一句话,做起来却没有那么容易。参加工作的三年,杨敏说起来眼睛都有些湿润了。刚开始工作,什么都不懂,她就努力学习,坚持“以勤补拙”,用刻苦钻研不断充实自己的文化知识和业务技能。作为支局的理财经理,平常工作较忙,每天在柜台上为用户办理业务,下班还要管理好支局的档案资料,她就利用回家后的业余时间学习。通过自学考试,杨敏获得证券基金资格证书,并坚持用学到的金融知识指导自己的日常工作,为在平凡的工作岗位做出显著贡献打下了坚实的基础。

一年365天,杨敏不是在书本中耕耘,就是奔波在走访用户的路上,少有休息的时候,照顾孩子的重担都交给了默默支持她的家人。作为一名邮政营业员,要在当地开展好工作,必须能够与当地的群众打成一片,因此她经常利用业余时间上门与用户拉家常、

通过与用户建立亲戚般的关系,拉近了与用户的距离。平时她经常利用学习到的知识,帮助用户进行理财规划,使用户能够办理适合他们的产品,赢得用户信赖。有时用户来支局里,指名要她办理业务。不知不觉中,她对邮政工作的感情已经难以割舍。

有一天快下班的时候,一名用户急匆匆的赶到柜台上存营业款,看见用户心急火燎的样子,她赶紧上前,一边帮忙整理,一边和用户聊天。原来用户是城东的一家家纺店的店主,今天他收到一大笔货款,但天色已晚,这么多现金放在店里很不安全。虽然临近下班,看着焦急用户,杨敏抓紧时间为用户办理了业务。这位用户高兴地不得了,来办业务就找杨敏这个“态度非常不错的邮政营业员”。

俗话说,一个人做点事情并不难,难就难在持之以恒,始终如一。一朝一夕容易做到,难能可贵的就是她每一天、每一年,寒来暑



博兴锦秋邮政支局营业员杨敏(左)为客户介绍业务。

往始终如一。成功总是给有准备的人,杨敏多年来始终如一用她的热心与爱心真诚面对每个用

户。“多为用户着想,多为用户服务”,这就是她成功的秘诀和窍门,使她和她所在的锦秋邮政支

局赢得了用户的信赖,在每年的业务发展道路上始终走在别人前面。

用心服务让路越走越宽

——记滨城区堡集邮政支局投递员刘爱红

今年51岁的刘爱红,是滨城区堡集支局一名普通的投递员。多年来,她尽职尽责、用心服务,在群众心目中是一名朴实勤劳的“绿衣使者”,在领导和同事心目中她是一名“好员工”、“老大姐”。堡集支局投递覆盖76个自然村、三条投递段道,刘爱红足迹遍布整个乡镇,每一条邮路都留下她艰辛与感人的故事。

将爱心融入服务

刘爱红常把一句话挂在嘴上:“我喜欢投递工作,为用户服务,让用户满意是我的心愿”。她坚持为用户提供贴心的服务,平时在投递过程中遇到有需要帮忙的人,向来毫不犹豫,乐于助人使她赢得了乡里邻居对她的信任 and 好感,有了良好的人缘,投递路上,她经常开车捎客户一

程,而且不管是邮政用户还是投递路上遇到的陌生人,只要有困难找到她,她都会尽力去帮助他们。

在今年录取通知书投递期间,刘爱红碰到一件录取通知书,按封面上的邮寄地址投递却查无此人,本来按照规定这封信可以退回原处,但工作的责任心告诉她,这封信对一个十年寒窗学子的重要,她通过114电话查

询和查找居委会户籍登记,终于查找到了收件人正确的投递地址,并把录取通知书及时送到了已经望穿秋水的学子手中。

在投递工作中,刘爱红始终把用户满意不满意、高兴不高兴作为工作的出发点和落脚点。投递是个特殊的服务窗口,为了树立好“人民邮政为人民”这个形象,她总是从每一个小事做起,规范自己的服务行为,用她的实际行动让用户对邮政有了一种亲切感、信任感。

上进心让服务更好

邮政投递工作,每天要进行排信、盖戳、数报、套报等内部工序,然后将信件、报刊等投递到每家每户。刚开始干投递工作

时,刘爱红面对大量的信件、报刊,每天都要工作到很晚才能投递完。近几年由于经济发展加速,她所负责的投递地段的投递量直线上升,加上商函账单不断增长,每天需要数、套报量不断增加。为了提高工作效率,她经常利用工余时间钻研业务技能,向同事请教,并结合自己在工作过程中积累到的经验,熟练掌握了业务操作方法,有效地提高了工作效率。刘爱红虽然已经51岁了,但是她乐于学习各种邮政业务知识,对一些新业务、新产品,她都会主动向年轻人请教,直到自己弄懂弄透了。业务如何办理、产品什么特点,她都能向用户介绍得明明白白。

刘爱红的热心肠,使她在平

时工作中深受其它投递员的敬爱。每当班组有新的员工加入,她总是不厌其烦地教她们投递操作的方法教她们如何正确使用日戳,用什么方法数报、套报更快更准,甚至在自己投递完了之后手把手带着新员工跑一遍投递路线。在她这种好学、实干的工作精神的带动和鼓舞下,其他投递员都以她为楷模、为榜样,带动了整个支局的服务水平。

刘爱红,凭着对邮政投递工作的热爱与挚诚,把一封封装载着亲情、爱情、友情的信件传递到千家万户,同时也把百年邮政的优质服务的带到千家万户,在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩,实现着自己的人生价值。



有两种感觉让我终生不忘

回家…… 享受齐鲁晚报……

全球日报发行百强榜
齐鲁晚报位列全球第22位
全国第4位
连续七年上榜
中国最具价值品牌500强

已经成为山东省发行量最大、影响力最强、覆盖面最广的报纸
领跑山东报业,在全国报业中也名列前茅

身边的事告诉我们,
一旦采用,最低50元,
另有电影票等奖品

■ 订热线: 3210005 ■ 新闻热线: 3211123 ■ 广告热线: 3262626
■ 地址: 滨州市黄河十路渤海九路锦城大厦8层 ■ <http://www.qlwb.com.cn>