

# 新闻惠民

## 从业15年未漏投错投一件邮件

惠民县邮政局邮政营业员王静文明待客、热情服务感动用户



走近身边 **正能量** 13

王静是惠民县邮政局邮政营业岗位的一名营业员,已在邮政一线岗位上工作了15年。工作中,她视用户为亲人,把满足城市用户多层次需求作为自己邮政服务的工作标准,通过执着艰辛的劳作,不仅为邮政部门赢得了良好的声誉,在市区用“邮情”奏响了和谐乐章

文/片 本报记者 王文彬

### 工作平凡单调 她的业绩不平凡

从1998年10月23日报到那时起,王静坚持从细节入手,在细小而重复的劳动中勤于用心,主动熟悉业务章程和邮政制度,并严格要求自己,不容自己出现一点马虎和差错。为了能更好地体现邮政人的风貌,王静每次上班前每天都要对着镜子练习微笑和挥手,增强亲和力和服务群众的能力。由于强烈的求知欲和刻苦的钻研精神,王静在较短的时间里就精通了所有邮政业务的处理规则。

作为服务用户的邮政窗口岗位,没有节假日之说,没有豪言壮语,没有惊天动地。每天,王静就是不停地重复着包裹收集、特快办理、信件收集、代办飞机票、话费、邮政储蓄业务等多项邮政业务,做到“四个有声”,即来有迎声,问有答声,走有送声,收付款有唱声。服务上做到“六个一样”:生人熟人一样热情,情绪好坏一样和蔼,业务忙闲一样耐心,金额大小一样欢迎,表扬批评一样诚恳,检查不检查一样认真。

15年以来,除去结婚等重

要假期,王静基本没有休息过,始终坚守在工作岗位上,每天早晨7:30准时到岗,先是清扫卫生,为用户打造一个洁净的环境,然后有条不紊地对邮件进行分解处理,中午简单吃点后继续工作。下午6点下班后,才拖着疲惫的身躯回到家里。

### 用户东西落邮局 她亲自送上门

王静深知服务是邮政的生命线,所以她始终把“心系邮政、服务用户”当成自己的座右铭。“在我心中,用户不分富贵贫贱,每一位用户都是上帝,我始终怀揣着一颗炙热的心,主动热情、文明、礼貌地接待每一位客户,提供客户所需要的服务。”王静说。

2000年12月的一天,一位年过六旬的老大妈提了两个很重的大包来到营业室,王静看见了,赶紧迎上去帮忙提包,一边还亲切地询问大娘要办理什么业务。大娘说明要寄包裹后,她见大娘视力不好又主动帮助大娘缝包裹、填写包裹单。业务手续都办完了,大娘再三道谢后就走了,没过一会儿,大娘居然提着一些东西又回来了,说要将这些东西送给她以示谢



王静正在为客户办理业务。

意,最后被王静委婉谢绝了。

王静不但文明待客、热情服务,还有着高尚的职业道德。今年4月1日,一位用户办理完邮寄包裹的业务后就走了,把一些药品和银行卡等物品忘在了柜台上。王静发现后,只得暂时将物品收妥,等待用户回来寻找。可一直到下班后,也没见那位用户来寻找。于是,王静就按照那位用户填写在包裹单上的地址,亲自上门将东西交还给了用户。看到失而复得的钱物,这位用户激动地说:“我以为被小偷偷了,没想到会落在邮局里,更没想到你还给送上门来。”

### 从业未发生一起 用户申告事件

王静充分发挥自己岗位与客户接触面广、人缘好的优势,主动承担了多项邮政业务,用创新的精神潜心研究工作方式、方法,做到用诚心去感动用户,用细心去争取客户,用热心去赢取市场。

当被记者问起这些年来的感受时,王静笑着说:“邮政营业员是邮政企业最普通、最平凡的一员,代表着邮政的企业形象。保持邮政企业在市场竞争中的优势,与我们邮政营业员的工作岗位息息相关,这就

要求我在与客户直接接触的过程中用真情沟通,热情服务客户。作为一线营业员我是邮政企业形象的传达者,是邮政企业希望与活力的象征。”

15年来,王静就像一部马力充足的“电动机”,用她那颗炽热滚烫的事业心,及时、准确地办理邮包、快递6万余个,收寄信件30余万封,代办飞机票近千张,代收话费500余万元,没有漏投、错投、延误和损坏一件邮件,没有发生一起用户有理由申告事件。多年以来,在针对窗口人员的职业道德、服务态度、服务礼仪、服务时效与质量的考核中,王静的成绩一直保持优异。

## 过桥不交钱,乐了瓜果商

惠青黄河大桥收费站紧抓“绿色通道”科学管理不放松

本报7月2日讯(记者 王文彬 通讯员 于新军) 时下,正是瓜果蔬菜收获季节,瓜农收获时的喜悦心情言不由衷。运输瓜果蔬菜的商贩们更是喜上眉梢。惠青黄河大桥收费站开通瓜果蔬菜专用“绿色通道”,大大降低了瓜果蔬菜经营者的运输费用。

2日,记者同正在惠青黄河大桥收费站“绿色通道”处接受

检查的商贩张师傅拉起了家常。“现在过站不交钱,降低了运输成本,增加了我们瓜农的收入啊。”张师傅笑着告诉记者。“今年是个丰收年,不仅小麦喜获丰收,老天爷也帮忙,风调雨顺。俺种的几亩西瓜长势超过往年,每亩地比往年多收入上千斤!”张师傅的脸上露出喜悦的笑容。记者从多名运输商贩那里了解到,近几年国家

对“鲜活农产品”的特殊照顾,无疑给瓜农菜农们带来福音。

惠青黄河大桥收费站严格执行国家对“绿色通道”的有关免费政策,对过往的鲜活农产品合法装载之内的车辆,一律免收通行费。麦收期间,为了让收割机快速通过站区,在加开备用“窗口”的基础上,该站还要求工作人员在未进收费口处提前检查免费通行证,提高了

车辆的过站率,避免了因车流高峰堵车而影响收割机的通行。

近年来,惠青大桥收费站紧抓“绿色通道”的科学管理不放松,对于出现的新问题不断探索研究,根据新时期制定出与时俱进的新措施,做到“快速通、动中通”,让“绿色通道”真正成为为百姓服务的通道。

### 民主生活座谈



1日,惠民县审计局领导班子成员一行5人来到“第一书记”所在的何坊街道办事处王家湾村,参与了该村党员干部及部分群众代表参加的民主生活座谈会。他们与村委会成员共同探讨本村的治理方案,耐心回答群众代表提出的意见和建议,鼓励党员干部时刻保持先进模范作用。(马秀丽)

# 齐鲁七夕鹊桥会 诚寻合作伙伴

齐鲁晚报是山东省发行量最大、社会影响面最广的报纸,在全国晚报都市类报纸综合竞争力排行榜名列第三。农历三月三大型公益相亲会、七夕“情定中海城·渤海城邦”大型相亲会、中央公园“全城热恋”大型相亲会……借助强大的全省宣传资源优势,截至目前,《齐鲁晚报·今日滨州》已经成功组织了5届相亲会,具有非常成熟的运作经验。参与本次活动,将会树立企业热心公益的形象,也会给单位带来巨大的社会美誉度,提升单位公信力。

今年七夕前后,本报将举办“齐鲁鹊桥会”,现诚寻滨州及各县区合作伙伴。高档次的组织、超热情的人气、超火爆的现场,都将为您带来意想不到的分享!欢迎金融、房产、汽车、商业等有识企业洽谈合作。

电话: 0543-3262626 18364963578

