

10.9
世界邮政日

热烈庆祝第45届世界邮政日

山东省邮政公司滨州市分公司前线支局营业员范辉辉情系邮政、客户至上 用心服务使她“俘获”一批粉丝

年仅25岁的范辉辉是山东省邮政公司滨州市分公司前线支局的一名营业员,2012年毕业后,她怀着满腔热情加入到邮政队伍,在邮政营业岗位上兢兢业业,恪守职责,一路走来载誉无数。年轻的她以过硬的业务技能在全市邮政风采展示大赛、邮政业务技术比武中脱颖而出。

学习不知倦 工作不言败

作为一名初出象牙塔不久的青年职工,范辉辉始终把学习作为工作的重中之重。邮政历来是服务性行业,窗口人员的素质决定了客户对邮政行业最根本的认知,她深知自身的素质直接影响邮政的整体形象。于是她内练礼仪、外练手艺,积极加入各类培训,下班时间自学金融营业常识。

范辉辉在工作中始终牢记“人性化、高品位”的服务理念,坚持以客户满意为标准,摸索总结出一套“十心”服务法——工作中用心不分神,接待顾客热心不冷淡,对待特殊群体爱心不避让,服务过程中关心不旁观,办理业务精心不失误,宣传业务诚心不虚夸,碰到难题耐心不浮躁,帮助顾客操心不推诿,善后服务尽心不留尾,接受批评虚心不诡辩。

生活中的范辉辉是个正直

且低调的人,不论对家人、朋友还是同事、客户都谦逊有礼、诚挚大方,“兰质蕙心”可以高度概括她的为人。范辉辉的男朋友在异地服役已经六年有余,对爱情执着的他们一直坚守彼此爱的承诺。范辉辉常说,其实这样也不错,因为这样不但能考验他们对爱情的忠贞,还可以让年轻的自己一心扑在工作岗位上,为邮政发展尽自己的应有之力。

严格要求自己 耐心诚恳服务

“对待工作当然要一丝不苟,必须严于律己才可以。”这是范辉辉常常挂在嘴边的一句话。熟悉她的人都说,范辉辉是枝带刺的玫瑰,讲的是范辉辉在工作始终用高尺度来要求自己,甚至严酷苛刻,她总说邮政工作任重而道远,由不得半点马虎。

自2013年调入滨州市前线支局以来,正逢开展金融网点转型工作,范辉辉与同事将工作开展得有条不紊,她的代办理财保险营业更是成为同事们学习的表率,兄弟县局多次组织相关人员到前线支局向她学习营业的经验,她成为了邮政局有名的营业能手。

有爱心,就不怕烦;心贴心,服务就不难。邮政营业窗口,天天接触不同层次的用户,每当遇到客户不理解、嫌麻烦、有情绪时,范辉辉总是耐心诚恳地解释,巧妙化解矛盾。一次,一位耄耋之年的老人给在外地亲戚寄香肠。范辉辉接过



范辉辉在为客户服务

包裹一看,外包装用的棉布已糟了,用手轻轻一扯,棉布就会裂开。于是,对工作高度负责的她建议老人换个包装,可老人却误以为她借机多收钱,便冲着她大发脾气,甚至还说了许多难听的话。尽管委屈的泪水在眼眶里打转,但心地善良、耐心十足的范辉辉硬是把委屈咽到了肚子里,仍然面带微笑不急也不躁,耐心地向老奶奶解

释,终于赢得老奶奶的理解。临走时,老人家不好意思地说:“姑娘,刚才错怪你了,下次寄东西还找你。”正是凭着这样的贴心服务,范辉辉与用户建立了深厚的感情,用户只要有用的东西都会找她。由于工作需要,范辉辉曾经调动过工作岗位,但无论她调到哪里,总有一批“忠实用户”跟到哪里。

“让人觉得委屈的事情时

有发生,比较‘难缠’的客户也会存在,但是我觉得人性本善,良好的沟通才是解决问题的根本办法。我觉得无论是为人处世还是对待工作都要怀揣一颗善心,只要用心与他人沟通,没有解决不了的难题。”范辉辉表示,刚开始工作的时候遇到麻烦会不知所措,然而现在在与邮政共同成长的过程中自己已经愈发成熟干练。

邹平县邮政局青阳支局投递员赵德联走偏山区的每个角落

不断攀登,甘当乡邮路上的“老黄牛”

赵德联51岁,是邹平县邮政局青阳支局一名普通的投递员,参加邮政工作9年,每天往返三十多公里,每月送达信件、快递近千封,报纸2万余份。今年3月他获得全省“最美邮递员”提名奖,4月份又在中宣部中央文明办主办的“我推荐、我评议身边的好人”活动中成功入选“中国好人榜”敬业奉献候选人。

对工作认真负责 自制投递路线图

2007年,44岁的赵德联进入青阳邮政支局工作,在此之前,他当过兵,在部队多次被评为学习标兵、道德模范;他还做过老师,从教13年被多次评为镇优秀教师和县先进工作者。迈进邮政大门后,他感觉肩上的担子更加重。

赵德联把信件当做生命的一部分。刚开始投递的路线是在山区,每天往返三十多里,村庄又多,给投递增加了不少困难。为尽快投入角色,赵德联一方面虚心向老邮递员请教;另一方面为尽快熟悉邮路,白天投递时铭记在心,晚上回来反复琢磨,最终绘制了一幅完整的投递路线图。图上有村庄、街道,以及所有的投递户住址等。这张图在以后发挥了重要作用,帮助他及后来的投递员完成了一个又一个投递任务。

2008年冬天,送往山区某村的一封挂号信让赵德联犯了愁,加上漫天大雪,山路泥泞,赵德联吃力地骑着单车在村里

转了一个多小时,身上、车上,沾满了泥巴和雪块。全村有五个人与收件人同名,赵德联几经打听,终于在漆黑的夜晚找到这封信的主人。归班的路上,由于天黑路滑,一不小心,赵德联连人带车跌进了路边的壕沟,幸亏路过的司机发现,才将该同志扶了上来,送到了局里。

赵德联同志就是这样,走过迷朦的雨季,又走过炽热的夏日,走过丰硕的金秋,又走过刺骨的冬寒。不论刮风下雨,不论雪飘霜冻,他始终背着沉甸甸的希望,在蜿蜒的山道上不断攀登。

对人热情和蔼 做忠诚的使者

赵德联原以为投递工作是一条最平凡的路,只要肯卖力气,就能干好,但是在以后的行程中,他才逐渐认识了这条路,必须需要“真诚、认真、负责”的态度才能干好。赵德联给自己提出要求:“做服务工作的就是要让用户百分之百满意”。

赵德联是这样想的,也是这样做的,在和用户交往的过程中,不管男女老少,赵德联都始终保持着热情和蔼的态度。2011年,青阳镇西董村的赵桂芝丈夫去世了,在外工作的子女经常给她邮点生活费,还有小物品什么的,但是来邮局取又不方便,赵德联每次都帮她取出来送到她手里,一直到现在都坚持帮助赵桂芝。

像这样的情况,还有很多,赵德联坚持了好多年。近年来,他又为留守老人义务存取款,交电话费、送包裹等,他把别人的事情当做自己的事情来做,



赵德联在分发报刊

没有一句怨言。有些老人过意不去,非要请他吃饭,他都婉拒了。他所到之处都能听到群众的赞扬。2012年10月份,他在路上捡到一个钱包,有身份证、大量的现金,他不为所动,主动归还了失主,赢得了单位领导和同事们的一致好评。

一路助人一路歌 成百姓的贴心人

每年的八、九月份是高考学生录取通知书发出的时期,也是赵德联最忙的时候。这时学校正放暑假,考生不在学校,原本把通知书交给学校他

就算完成了投递任务,可他知道,学子们“十年寒窗苦”等待的是什么。为了及时把录取通知书早日送到学生们的手中,赵德联放弃休息,到学校老师处打听通知书上考生的居住地址后,奔波几十里挨家挨户把录取通知书送到考生的手中。

每年的母亲节,学生们都要给自己的母亲写感谢信,赵德联不顾天气炎热,口干舌燥,将每封信当天送给每位母亲。

这么多年来,赵德联始终没忘党性教育,他从来都以一个共产党员的标准严格要求自己

已,从未叫过一声苦,喊过一声累。这八年来,他几乎每天都为乡亲们捎东西。由于年岁大了,有时怕忘了,他就记在本子上,赵德联随身带的小本子里面密密麻麻地记着何年何月何日帮谁捎东西,垫付了多少钱,何时归还等等,内容大到帮用户捎钱汇款、办户口本、捐种子化肥,小到帮人修表,给小学生买本。

这多年的付出是他真正成了乡亲们的贴心人,赵德联却说自己只是做了应该做的。赵德联一直说,在以后的工作中,他会更加努力,在投递路上贡献出自己的光和热。