

# 邮政快递「春运」彰显企业担当

## 周口市邮政分公司打造邮政快递「春运」服务纪实

周口是典型的农业大市和人口大市。近年来,我市外出务工人员增多,春节期间,许多外出务工人员因为工作加班、铁路车票难买等诸多因素不能陪伴家人过年,只能通过快递年货的方式把思念和关爱送到家人身边。

春运期间,快递业陆续进入“春节模式”,不少民营快递公司自1月初已停止收件,有的快递公司虽然放言“春节不打烊”,但却明确表示“不能保证时限”。与此同时,作为“国家队”的中国邮政却因真正的“春节不打烊”而迎来了全年邮件量的峰值。打开淘宝,众多的店铺默认快递方式为邮政快递包裹或EMS,从揽收、处理、运输到投递等环节,平时几十家快递的总量,春节期间都压在了中国邮政的肩上。邮政系统数以万计的员工放弃在中国最重要的节日里和家人团聚的机会,从上到下全体加班,以保证节日期间邮件的顺畅寄递。邮政履行着普遍服务的使命、履行着天天服务的使命、履行着服务到最后一公里的使命,这就是邮政精神——“情系万家、信达天下”!

1月23日,记者从周口市邮政分公司了解到,今年春节期间,周口市邮政分公司寄递业务不仅“不打烊”,并且保持价格不变,充分满足市民寄递需求。

### 坚守岗位 确保用邮需求

1月23日,记者来到周口市邮政分公司邮件处理中心,刚进入作业区,就被眼前堆积如山的邮件惊呆了。据工作人员介绍,进入腊月以来,周口市邮政分公司的业务量猛增,作为“咽喉要塞”的周口市邮政分公司邮件处理中心,自1月10日起,邮件处理量就持续保持“高开高走”态势,早早进入春节旺季生产大战中。进口邮件由平均每天3万余件,提高到现在近6万件,是日常劳动量的2倍;出口邮件由平均每天的8000余件,提高到现在的近3万件,是日常劳动量的4倍。记者还注意到,忙碌在分拣现场的除了穿绿色制服的工作人员,还有十余名穿着便装的身影正撸着袖子扫码、卸车、分拣、搬运……卖力而又熟练!一问才知,这是该公司党委书记、总经理马华带着十余名党员干部,和分拣、转运班组的弟兄们奋战在一起。

据了解,为保障邮件畅通,1月10日起,周口市邮政分公司党委结合“两学一做”学习教育活动的开展,鼓励广大党员“亮身份、亮职责、亮承诺”,在市分公司开展“撸起袖子加油干,党员帮扶我先行”志愿服务活动。近50名党员干部以支部为单位,自发自愿报名成立了4个“党员先锋队”。每支“党员先锋队”由该支部书记带队,按照分拣中心的安排,每天10时至12时、19时至22时到邮件处理中心帮扶。近期,该分公司党员干部共计600人次到分拣中心进行作业帮扶,分拣、分发邮件达50余万件。通过“党员先锋队”的帮扶,有效缓解了分拣中心进、出口邮

件压力,加快了邮件的运转速度,提升了客户的服务满意度。马华告诉记者:“邮件寄递时限和质量是我们的生命线,经过持续推进的包裹快递业务改革,邮政的观念在转变,流程在优化,能力在增强,服务在创新,速度在加快。周口邮政企业将充分发挥邮政主渠道优势,确保春节期间全员在岗,全力保障市民春节期间的寄递需求,肩负起邮政‘国家队’应有的职责和担当。”

为确保春节期间市民能继续使用邮政服务,周口市邮政分公司已经提前制订了预案,安排了春节期间的生产运营、人力调配、运力资源,并向客户提供产品仓储管理、打包发货、贴单抽单、协助揽收装车、上门取件等服务,着力解决商家发货、寄递难题。据了解,周口市邮政分公司近几天的进出口邮件日均已达到8万件,是平常的4倍之多,邮政生产运营遇到了前所未有的压力和挑战。为确保邮件时限和服务质量,保证市民春节期间能正常用邮,周口市邮政分公司除成立党员“模范先锋队”到邮件处理中心进行帮扶,增加县市(区)班车频次,由以前的每天2个频次增加到每天8个频次,出动邮件车辆16台,派发的加班邮车达208班次,日均加班18余班次,保证春节运能。另外,周口市邮政分公司春节不休,全员在岗,春节期间全市100多名分拣、转运人员,200余名邮政营业员、400多名投递员继续坚守岗位,保证市民春节期间正常用邮需求。

### 传递祝福 彰显企业精神

堆积的快递包裹如小山一般,一辆辆邮车往来穿梭,分拣传送设备的轰鸣声不绝于耳,职工们都在低头紧张处理着手中的邮件……这几天,周口市邮政分公司邮件处理中心呈现出一幅热火朝天的忙碌场景,其情景比“双11”还要繁忙得多。邮件处理中心,每天来自全国各地的6万多件信件、包裹都将在这里分拣、分发、投递到千家万户……22时许,记者即将结束当日的采访时,这里的工作人员仍在紧张地忙碌着。

范玉坤,周口市邮政分公司邮件分转科员工,今年39岁的她自1995年起就在这里从事邮件分拣工作,20多年里就有近20个春节都坚守在工作岗位上。今年,她又不能与家人团聚,享受节日的休闲,为了将

温暖和祝福送到千万家,她和同事们都在默默无闻地奉献着。“作为基层的一名分拣员,我最大的心愿就是保质保量把邮件安全地传递到用户手中,累点苦点不算什么。”范玉坤笑着对记者说。

与范玉坤一样,全市近千余名一线员工全部取消春节假期,投入到繁忙的邮件处理及投递工作中,他们每天工作10余小时,白班夜班“两班倒”。对于范玉坤来说,20多年的工作经历中,她早已不记得上一次春节时与家人团聚是什么时候。周口市邮政分公司分转班班长庄军说:“37年来,每逢春节,妻子和孩子都希望我能回去团聚,但一直都没能实现,我真的很愧疚,也很想念我的家人。”

### 递送爱心 履行信达使命

1月24日凌晨5时,天还未亮,今年39岁的“快递小哥”李胜利就已经早早来到了工作岗位,在新人面前,他被尊称为“李师傅”,无论怎么叫,他的脸上始终挂着淡淡的微笑。20多位同事自觉地排成两列进行“传递”式卸货,同时还按“段道”分别堆放,平时20分钟就能全部卸完邮件,今天用了1个多小时才卸完。经过拆包、过数、分类、分拣、整理,与用户预约投递方式和投递时间,6时50分,提前结束这一系列动作的他开始了新一天的投递。

李胜利告诉记者:“现在的工作量特别大,平均每天要处理的邮件是以往的3倍以上,特别是包裹,都是外出务工人员给家里的老人和孩子寄的年货,一定要第一时间送到乡亲们手里,一刻都不能耽误。”

在领导和同事眼中,李胜利是个业务能手,零差错、零投诉,可有时候他也很委屈,最怕遇到客户不理解。很多快递货物在途中“爆仓”,一些客户就拼命打电话,询问货物什么时候到,不如意的时候还会说一些难听的话,每每遇到这种情况,李胜利都会耐心地给客户解释,始终把微笑挂在脸上,真诚地面对他们。

经过一天紧张而忙碌的工作,直到18时许,李胜利才把最后一个邮件递送到客户手中,正准备下班的他,手机又响了。这是一名留守儿童打来的电话:“我的父母因买不到车票而不能回来陪我们过年,但是寄来了新年礼物,我非常高兴,就想给爸爸妈妈写一封新年祝福的信,连同自己的期末考试成绩单一并寄出去……”接完电话的李胜利,再一次奔向客户家中……

据了解,投递员为了及时将邮件送到用户手中,几乎每天出班3个频次。各投递点除推行正常投递频次外,遇有多段道集中性突发邮件量暴增情况,就增加小夜班投递、专项投递,确保当日小包邮件全部处理完毕。对突发性邮件量较大的投递段道,安排机关人员随时根据段道需要进行协助投递;调集生产用车、私家车等用于协助投递,将电动三轮车及时进行调整,以确保邮件安全、及时投递到户。

新春佳节,千千万万个邮政员工,牺牲与家人团聚的时间,春节不休息,坚守岗位、诚信服务、无畏风雨、不惧严寒,只为您履行着“信达天下”的使命,他们才是最可爱的人!

策划 李洪伟 记者 张建中 通讯员 张亭 房擎 马靖



周口市邮政分公司总经理马华到邮件处理中心指导调研



周口市市区分公司投递员分拣好客户的年货准备出班



周口市市区分公司投递员出班投递邮件



周口市邮政分公司分转班人员正在用PDA扫描邮件



商水县邮政分公司投递员投递邮件到户



周口市邮政分公司邮件中心人员正在紧张作业



商水县邮政分公司投递员王继国为客户送春联



周口市邮政分公司加班邮车夜晚仍在运输邮件