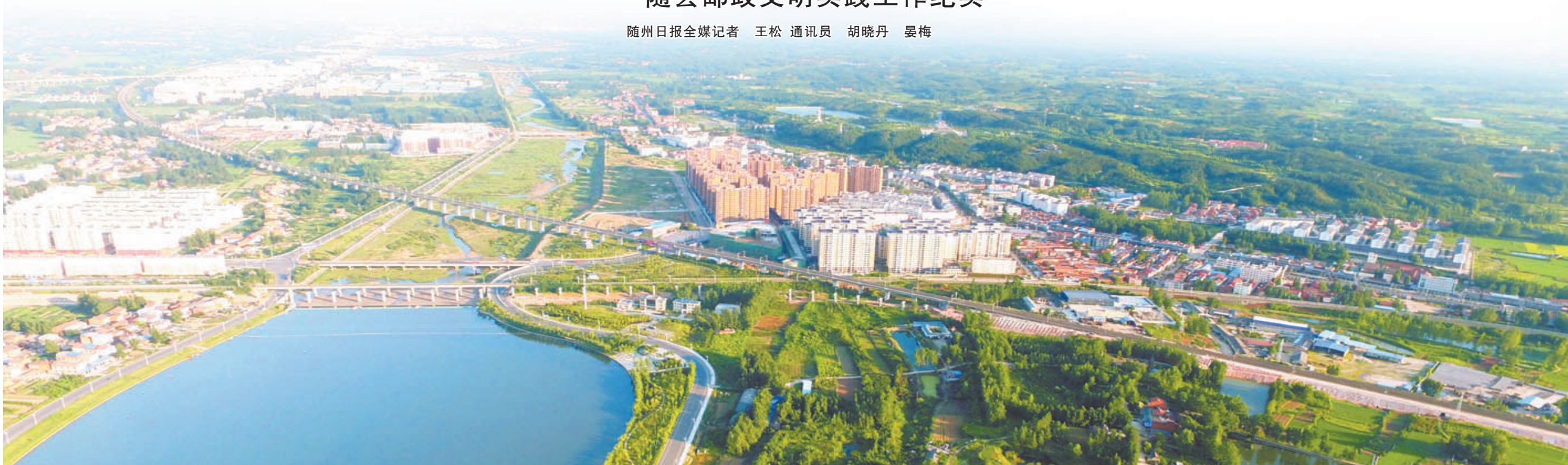


# 为民服务践初心

## ——随县邮政文明实践工作纪实

随州日报全媒体记者 王松 通讯员 胡晓丹 晏梅



人民邮政为人民,是邮政业改革发展的初心使命,是行业一脉相承的根本宗旨,是迈向高质量发展的坚强基石。

一直以来,中国邮政集团有限公司湖北省随县分公司(以下简称“随县邮政”)始终坚持以人民为中心的发展思想,立足客户,服务民生,把增进民生福祉作为发展的根本目的。

今年是决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚之年,也是“十三五”规划收官之年,面对突如其来的新冠肺炎疫情,随县邮政勇于担当,迎难而上,用实际行动践行“人民邮政为人民”的初心使命,逆行而上,抗击疫情,优质服务惠及民生,创新驱动城乡融合发展,以“国家队”的责任和担当,让为民服务触角延伸到千家万户。



▲ 疫情期间,随县厉山支局投递员将防疫物资送到抗疫一线

### 抗疫情 担当奉献勇逆行

“我的包裹来得太及时了,口罩都用完了,药店也断货了,疫情期间快递公司都关门了,我就在网上试着买了一些,没想到邮政还在坚持工作,真是太感谢你们了!”2月18日,家住厉山镇联群村的王先生接过厉山支局投递员汪心勇送过来的网购口罩,感激地说道。看着漫天飞舞的雪花,汪心勇的手是冷的,但心是暖的。

随县地域广阔,乡镇多而偏远,几乎所有邮路都在农

村,但随县邮政人不畏艰难,敬业奉献,义无反顾地履行好普服义务。疫情期间,随县邮政22个营业网点73名营业人员坚决落实“四不中断 四免费办”,克服重重困难,在确保了党报党刊第一时间分发投递的同时,全力以赴保障全县邮政服务畅通,收寄防疫物资8069件,生活保障物资1246件,母婴用品200件,教材、教辅资料4542件;投递防疫物资1300余件,投递包裹31.9万件,投递党报党刊173.7万

份;为了战“疫”不误农时,随县邮政克服重重困难,为农民群众提供农资配送服务,把农民急需农资送到田间地头,让农民足不出户就能买到农资,全力保障今年春耕备耕有序开展,累计配送化肥1084.2吨、种子5.5吨。

疫情无情人有情。随县邮政勇敢逆行,冲锋在前,将为民服务延伸到抗疫一线、田间地头,用实际行动充分践行“国家有要求,邮政挑重担”的庄严承诺。



▲ 随县高城支局工作人员顶风冒雪为当地居民购买生活物资



▲ 为助力复工复产,随县厉山支局投递员全员上阵,将农资送至田间地头

### 守初心 优质服务无止境

“真是太感谢你们了,你们亲自上门为我们服务,真心实意为我们着想,邮政的服务就是好!”家住新城韩河村的李先生激动地说道。李先生的父亲常年卧病在床,12月3日,随县邮政在与县人社局、村委会对接筛选特殊客群时了解到李先生父亲的特殊情况后,主动联系李先生询问其诉求,并预约上门为李先生的父亲激活社保卡,得到李先生及其家人的高度赞扬。

随县邮政自2018年与随县人力资源和社会保障局合作开通社保卡业务以来,不断优化社保卡办理流程,设置社保卡优先服务窗口,提供一站式即时新发卡和补换卡服务。截至目前,全县邮政累计发放社保卡13万张。

近期,为提升社保卡客户服务质量,

随县邮政进一步延伸服务触角,通过“上门服务”解决特殊客户群体社保卡激活“最后一公里”。全县各网点广泛张贴延伸服务公告,对网点营业人员“特殊客户群体延伸服务”办理流程及社保卡相关业务知识强化培训,提升全员主动服务意识;对全县社保卡客户进行再梳理,筛选出80岁以上且未激活的社保卡客户逐一上门走访,了解客户需求,预约上门服务时间;到各村村委会收集其他因行动不便等特殊原因不能到网点办理特殊业务的客户信息,通过短信、电话、上门等方式预约柜台延伸服务时间;对因个人原因需到网点办理业务的客户,各网点配备轮椅、老花镜、座椅等辅助设施,满足客户个性化需求,有效提升客户满意度。



▲ 随县邮政机关党员送金融知识下乡

同时,为了推动机关企事业单位党员干部下沉社区常态化,夯实社会治理基层基础,随县邮政组织机关在职党员通过“工作在社区、服务在社区、奉献双岗位”形式下沉厉山镇勤劳社区开展志愿服务活动,自觉服从勤劳社区党组织领导和安排,协助社区工作人员开展人口普查、宣讲金融安全知识、解决群众矛盾纠纷,切实从解决老百姓最关心、最直接、最现实的问题着手,不断提升银行服务水平。

“始于感恩,臻于感动”。将服务送上门,让“特殊”的客户享受到“特殊”的服务,这在随县邮政各网点已经成为常态化工作。下一步,随县邮政将进一步健全服务机制,细化措施,为客户提供更加便捷、贴心、高效的延伸服务。



▲ 随县新城支局上门为客户办理社保卡激活



▲ 随县新街支局在各村张贴延伸服务公告并现场讲解具体流程

### 担使命 延伸触角助脱贫

“邮政的电商平台就是好,以后我们就不愁销售渠道了。”随县邮政三里岗支局电商客户常盛食品有限公司负责人沈正国乐呵呵地说道。疫情期间,沈正国的香菇滞销,三里岗支局在了解常盛食品厂的销售困境后,将服务触角延伸到生产一线,主动上门对接,帮助其在湖北省邮乐平台扶贫专区上线。上线后,各地邮政企业纷纷通过朋友圈、买手团转发分享,订单纷至沓来。

为拓宽农产品进村进城销路,随县邮政依托“邮乐网、买手团、抖音直播带货”等渠道,将电商和扶贫有机结合;为

解决农村客户“物流难”问题,随县邮政主动担当,大力发展农村电商,建立集邮件处理、集包封发、电商仓储三合一的随南、随中仓配电商中心,及时将农产品运出,减少周转时间,解决农产品进城“最初一公里”,帮助农民实实在在地把优质农产品销出去、销出好价格,让农村因电商“活”起来,更要让贫困群众因电商“富”起来;为解决乡村买难卖难问题,随县邮政积极探索创新,集众人智慧,开启“抱团作战”新模式,打造“县级农村电商运营中心、支局邮掌柜、邮乐购站点”三级电商运营体系,

解决了电子商务和网络购物快递包裹投递的“最后一公里”,为广大村民提供了“购物不出村、销售不出村、生活不出村、金融不出村、创业不出村”的综合服务。

截至11月30日,全县累计寄递水果149249件、红薯348831件、土豆3386件、香菇214509件、木耳31218件、葛粉28313件、板栗15189件,总重量1200余吨。随县邮政用高效的邮政速度和独特的创新模式打通“农产品进城”和“工业品下乡”的“双通道”,将服务触角延伸到生产一线和群众“家门口”,助力农民脱贫致富。

风起云涌正当扬帆起航,任重道远更需策马扬鞭。随县邮政将继续秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨,探索服务新模式,丰富服务新内涵,持续提升网点服务效能,更好地为民服务延伸到基层的每一段“神经末梢”,推进文明实践遍地开花。



▲ 随县厉山支局为客户收寄农特产品