

# 贴心的绿衣使者

——记新宁县邮政局投递员杨志强

新宁县委宣传部 杨坚 陈漫江

新宁县邮政局城区分局投递员杨志强,自1989年参加邮电工作以来,一直工作在投递岗位上。二十年来,他不知跑烂了多少辆自行车,磨破了多少双鞋子,共投递邮件797845万件,无一差错,无一丢损,无一积压、延误。他收订的报刊从1996年的5万元到现在的32万多元,居全县首位,在2008年大收订中又超额完成局所下达的2009年32万元任务,新发展私费订户680多户,揽邮储190多万元,农资配送160多件,被人们誉为“贴心的绿衣使者”。因成绩突出,年年被评为先进工作者。2006年被授予“邵阳市邮政系统服务明星”、2007年被授予“爱心信使标兵”称号,2008年被评为市局先进个人、县局生产标兵。

刚参加工作,杨志强的投递也曾遭遇过用户的责难。再加之工作又苦又累,他也曾一度有过放弃的念头,但家庭和单位领导给他鼓励、打气,让他慢慢找回了自信。在实际工作中,他也认识到光靠硬干是行不通的,必须要加快业务学习,加强业务技能训练,以过硬的业务素质来应付每天繁重的投递工作,以高效、准确的服务质量赢得用户的认可,取胜市场。要时刻将邮政“全心全意为人民服务”的宗旨记在心间,于是他在自己的工作记事本上写道“向雷锋同志学习,让雷锋精神在绿色

的邮政路上再放光芒”。

多年来,杨志强同志始终牢记服务宗旨,把投递工作当作事业来追求,通过多年来的工作实践,他得出了“四心”(即细心、热心、爱心、诚心)的服务方式。

工作细心。杨志强所服务的投递段机关团体多、社区居民多,人口密集且流动人口多,每天都要往返几十里送出上百封信和上千份报刊杂志,为了能将信件和报刊及时、准确送到用户手中,他经常利用休息时间去走访当地的居委会、派出所,了解用户分布和街道名址情况。有的用户由于报箱破损,经常发生丢失报刊现象,他常常利用休息时间帮助用户修理报箱,切实保证了用户的利益不受损失。“对待工作象夏天般热情”,用在杨志强身上是再好不过了。除每天按时按质按量完成投递任务外,他对无法送出的信件总是本着“急用户之所急,想用户之所想”的工作态度来寻找收件人。有一次,一封从台湾李绍裘收,但是没有写明街道、门牌号码。新宁县有18个乡镇,400多个行政村,要想找到收件人如大海捞针。他从熟悉的人着手问起,十多天过去了依然没有进展。但他还是不甘心,工作之余拿着这封信到居委会、派出所反复查找,不知问了多少户,查了多少次,最后终于通过县台办找到了

李绍裘。当收件人双手接过台湾的来信并且一口气读完后,眼含热泪握住他的双手连声道谢。二十年来,他为送出一封“死信”,经常几天、十几天地查找,像这样国际、国内的“死信”经他手复活的,已经有五百多封了。

工作热心。是杨志强一贯的工作态度。对于用户的要求,他总牢记于心,并努力实践。在他的投递段上,有不少特殊家庭,杨志强将他们作为特殊服务对象。针对不同的用户采取不同的服务措施,做到让用户满意。他对那些孤、寡、病、困用户格外上心,除义务帮他们取送汇款、邮寄信件、包裹外,还经常热心地帮他们买粮担水、买日用品,陪他们上医院看病,让他们感受了邮政“爱心信使”带来的真情和温暖。退休老师邓榕诗夫妇子女都在外地工作。老人习惯看书看报,订了不少报刊。杨志强除了按时把报刊杂志送到老人家中,还包下了他家里换煤气、买米、打扫卫生等家务杂事。有时没有报要送,也总喜欢到老人家中,陪老拉家常,说说时政要闻、街谈巷议。如果杨志强哪天有事没时间来,老人都要问:“小杨今天怎么没有来?”

工作有爱心。杨志强不仅对工作充满了爱,对用户更是倾注了自己的真情,以自己的真情播洒着爱的芬芳。2005年9月,杨志强投递段上有一位八

十多岁的彭长梅老人,她一人带着孙子过日子,生活极其困难。经了解,彭奶奶的儿子在孙子彭宇只有2岁时不幸生病去世,儿媳不久远走他乡外嫁,至今杳无音讯。彭宇只好跟着年迈多病的奶奶相依为命,靠奶奶的低保和在外捡破烂来艰难维持生计。如今彭宇上初中,学费和生活费让老奶奶整日唉声叹气。杨志强得知后,和爱人商量把彭宇作为长期帮扶对象,每年资助他1000元的生活学习费用。每次拿着杨志强送过来的资助金,彭奶奶总是泪流满面地感谢小杨在关键时刻帮助了他。在局领导考察邮路时,他所服务的用户大家都称赞他工作负责,并且特别有爱心,还有些老人夸他比自己的子女还好。他用爱心与用户建立起了深厚的友谊。

工作有诚心。在工作中和各类用户打交道,产生误解总是难免的。有一次,一位机关干部找到他,大发脾气,责怪他没有将他所订的《知音》杂志送到家里。小杨心里很委屈,因为他一直都是按时送到的,但他一看到用户一脸生气的样子,就耐心解释,告知他杂志确实投进了他的信箱里,可用户咬定小杨就是没有送去。没办法,杨志强下班后赶紧到邮局报刊亭买了两本《知音》杂志给用户送去。一进门,那位用户上来道歉,直说对不起,杂志是他女儿拿去看了,没有告诉他。看到用户气消了,他也轻松了,放心了。其实这就是投递工作的难处所在,无端受责的事情会时常发生。杨志强遇到这种事,没有半点埋怨,而是用一颗诚心去对待用户,最后换来的不仅是对投递员的尊敬,更是对邮政行业的良好信誉和美好形象。

湘南的边陲,罗霄山脉段有一座美丽的桂花城,桂东县的邮政局城南储蓄所就在桂花城之中,每当游客和过往行人从城南储蓄所经过时,就会时常看到储蓄所营业台上有一位披着一头秀发的年青工作人员在给储户讲解着,耐心而有头绪的办理邮储业务。她就是倍受桂花城百姓称颂的郴州市妇联、市总工会评定的“巾帼文明岗”、“芙蓉标兵岗”、“十佳营业员”、“芙蓉百岗明星岗”、“巾帼建功标兵”、“四星级营业员”获得者桂东邮政局城南储蓄所营业厅主任钟娟花。

在平凡的岗位上实现以人为本是她的人生追求和服务宗旨,优质服务不仅是经营邮储工作的重心,也是精神文明建设的核心。为了抓好窗口服务质量,她在营业室设置了值班向导台,接待顾客咨询,为用户释疑和做好服务工作。设立了意见簿和意见箱,及时搜集和反馈用户意见。实行“一台清”操作,缩短了客户办理业务时的等待时间。对外服务中,她要求大家统一着装,挂牌上岗,文明用语,规范服务,一切以客户利益为重,树立良好的职业道德和美德。今年4月的一天,一位储户到邮局里存6500元钱,她反复清点都是6700元,储户自信的说:“不可能吧,我在家数过的,就是6500元”。当她把多出钱退给他时,他高兴的说:“想不到你们这么认真仔细,真是我们百姓的贴心人。”她提倡以换位的思想为客户服务,在营业厅经常开展“假如我是一个客户”的讨论,让职工站在客户的角度去审视自己的工作,从而较好地克服了“等客上门”的官商作风,树立了“客户就是上帝”的思想,热忱的服务换来了客户的满眼春色。

桂东邮储事业得到科学发展,是她的奋斗目标。她没有星期天、节假日,除了当班、加班外,就是开展邮储宣传。她走东家、串西家,寻亲访友发展业务,只要有线索就想千方百计进行联系;亲戚朋友中只要有来往就要动员。为了邮政事业,她动员全家齐上阵,人人都成了邮政储蓄义务营销员。她的和谐孝顺换来了婆婆的理解支持,婆婆总是尽可能多做家务活,让她有更多的时间从事邮储工作。夜深人静,她还在想着自己做了多年、熟悉得不能再熟悉的储蓄营业台;她想到自己第一次揽储收到上万元存款时那种成功的喜悦,那种发自内心的兴奋之情;她想到了那些在别的地方遭受了冷遇、衣衫褴褛以乞讨为生的老夫妇,在她为她们兑换了整钱后那种感激的眼神和笑容;她想起了局领导在谈到邮政事业面临的形势和扭亏的严峻时讲的肺腑之言……,她把这一切的一切,给丈夫唠叨着。丈夫不仅理解了她,而且给了她极大的支持和帮助,从而更加坚定了她热爱邮储岗位、搞好邮储工作的信心。

一个团体的整体工作业绩的好与差,关键在于负责人的工作艺术,既看其带头作用如何,又看其组织能力如何。不管是做什么事她都是走在最前面,身体力行,顶项工作争主动。在工作中她始终以高标准严格要求自己,并切实做好,做出成效来。例如:在去年年底竞赛中,本来储蓄所已全面完成了全年工作任务,当市场服务中心的一个朋友找到她,说她们那里招标摊位,她们单位人手少,钱笔数多零星又复杂。其它金融业以“人手少,一时忙不过来”而拒绝上门代收。她二话没说,下午就带着不当班人员到了摊位招标现场,开始了摊位招标现金代收业务,当晚做到十二点多钟才招标完,一共收了40多万元,并且放弃了当晚局里组织的去汤湖的休闲活动。当时市场中心的人都被她们这种工作态度以及团队精神感动了,他们说邮政工作人员树立了良好的邮政服务形象,真诚为客户服务,以后我们个人的钱全部存到城南邮政储蓄所去。她以热心诚心又一次换来了百姓的信心。

相互关心,大家拧成一股绳。多年来,所里已经形成了一个工作相互支持,生活相互关心的良好习惯,谁的工作遇到困难,只要一通气,大家齐上阵。谁家生活中遇到困难,大家能主动顶岗,虽然大家都是女同志,但能团结协作,不相互猜疑,不相互攻击。大家心往一处想,劲往一处使,团结拼搏,形成了奋发进取的氛围。

## 一个绿衣天使的炽热精神

记桂东县邮政局城南储蓄所营业厅钟娟花  
桂东县委宣传部 徐焱明 方定宏 王丽华

## 翡翠—玉石之冠

中国地质大学(武汉)珠宝学院 141062班 袁姝

玉一直被认为是天地造化之精灵,聚日月之光华,蕴山川之秀美,而翡翠是一种最珍贵、价值最高的玉石,被称为“玉石之冠”。由于深受东方一些国家和地区人们的喜爱,因而也被国际珠宝界称为“东方之宝”。

玉在中国起源很早,有近八千年的璀璨的中国玉文化,延续时间之长,内容之丰富,范围之广泛,影响之深远,是许多其它文化无法比拟的,然而时至清代晚期,晶莹剔透、翠意盎然的翡翠后来居上,顷刻间独领了所有玉石之风骚,成为了玉石之王。传统的软玉及其它,代表着玉文化的过去;而翡翠却代表着今天与孕育着玉文化更加灿烂的明天。

古往今来,不知有多少人爱翡翠爱得疯狂。慈禧太后珍爱翡翠与历代的统治者相比

可以说是空前绝后的,她把成色好的翡翠看得比任何珍宝都贵重。慈禧用过的玉饰,把玩的玉器数量之多,足能装满3000个檀香木箱。慈禧对翡翠的偏爱甚至远超过对高品质钻石的喜爱:有一年湖北的一个知府向慈禧进献一个镶有大钻石的头饰,慈禧不要,她宁可要一镶有翡翠的小饰物。义和团起义,慈禧逃离北京避难时,所带的珍宝主要是精美的玉器。

“谦谦君子,温润如玉。”翡翠正是以它优雅华贵深沉稳重的品格,它那似透非透的水的质感,给人以神秘而含蓄的韵味,它那冰莹含蓄的光泽,不浮华、不轻狂、不偏执,深沉而厚重的内涵,使人心旷神怡,恋恋不舍,征服着中国大众的心灵。

翡翠之美,主要在颜色、质地和透明度上。



神奇的翡翠世界首先是从颜色开始:雪的白、海的蓝、绚丽热情的红以及金灿灿的,碧绿清澄、苍翠欲滴的绿,春意盎然、高雅尊贵之紫,均能在翡翠中找到,颜色正是玉石最为直观的美。

细腻柔润的翡翠,宛如出水芙蓉、清晨的露珠,像极了

刚出浴的美人,耐人寻味,让你不得不爱上它。

丰富而变化无穷的颜色,晶莹剔透的质地,再加上似透非透的水,使人摸不透,给人神秘感,又使人浮想联翩,憧憬未来。

翡翠代表着中华玉文化的深邃内涵。