

壮丽70年·奋斗新时代

60年前,东四邮局“大开方便之门”,走出柜台为顾客服务,全国掀起了向其学习的热潮;

60年来,东四邮局始终秉持“用户是亲人”的服务理念,涌现出十多位劳模并获得无数荣誉;

60年后,东四邮局从“走出柜台”到“走出大门”,借助互联网,继续用心、用情为用户服务。

5月31日清晨,北京东二环内簋街,初夏的骄阳照在空荡荡的美食大街上,空气中依然飘着浓郁的麻辣小龙虾味道,但已经全然没有前一晚人山人海等座吃饭的热闹景象……

刘小梅骑着自行车,熟练地穿过这条每天都要跑几遍的街道,来到东四邮局北新桥投递部,开始了一天的工作。

上班时间是7时30分,7时刚过,就已经有5位邮递员来到了工作间,开始投递准备。等待他们的是两堆像小山一样的包裹,还有两大平板车包裹堆在门口,人们进出都要侧身才能通过。7时30分,这里迎来了第一波分拣高峰,近20人在工作间来回穿梭,小山似的包裹还未分完,新的包裹又垒了起来,好不容易清理结束,又堆上了成摞的报纸和信件,一直到8时30分,十几个邮递员的电动车被包裹装得鼓鼓囊囊……刘小梅小心翼翼地调转车头,起身下车,一扭头的工夫,便消失在胡同拐角。我们北新桥投递部,每天要处理的包裹、信函和报纸近8万件,我们近20个邮递员每天要投递两万

多次,并且常年无休。”北新桥投递部周主任说。

刘小梅是山西吕梁人,做邮递员已近5年,她的丈夫在附近的饭店当库管,两个孩子都在上学,正是花钱的时候。为了能给孩子省钱,两个馒头就着自己腌的咸菜就是一顿午餐,虽然辛苦,但她喜欢这样的工作。

刘小梅投递的第一站是九道湾社区。“大妈您遛弯回来了?”“昨天你家小孩找不到了,可把他奶奶急坏了。”“好几天没见您,听说您住院了,没事吧?”“对,我昨天刚剪的头,是同事帮我剪的,免费”……骑车经过路口,刘小梅都要和相熟的人打个招呼,这里的住户几乎没有不认识她的。在张阿姨家,小梅进去送报纸半天也没有出来,原来张阿姨一个人住,腿脚不方便,小梅经常过来多停留会,陪阿姨说话,做些力所能及的家务,阿姨夸她像自家闺女。

胡同里在修路,碰见快递小哥的三轮车经过,小梅都要停下自己的电动车,让他们先过。“他们换人太快,好多都不认识了。我觉得我们要比他们快乐些,时间久了,大家比较熟,用户对我们的尊重和信任便也多了些。跟人打

交道,热情点大家都舒服。”

与刘小梅每天穿梭在胡同不同,樊洁的活动范围主要是在营业厅。

4月15日,东四邮局营业厅,上午8时许还未开门,就已经有老人在门口排队。每月的15号是养老金发放日,许多老人选择在这一天去查收自己的养老金。为了给老人们提供方便,本来是8时30分开门,但在8时27分,邮局就打开大门,每天早上早开门3分钟,每天下午晚关门3分钟,这一做法东四邮局已坚持多年。

在自动存取款机前,排了十多位老人,樊洁先让在后面排队的老人到休息区的椅子上休息一下,再一个个帮助存取钱的老人办理业务。有的老人听不大清楚,她就凑近耳朵不厌其烦地一字一句地告诉他们,当天上午,樊洁在自动存取款机前站着忙活了两个多小时。“对我们营业厅的工作人员来说,要求来有迎声,问有答声,走有送声,唱收唱付声。只要用情用心服务,就没有办不成的事。”她说这是东四邮局的传统。

当天上午,作为局长助理的陈兰颖也在忙乎着,一

天下来,光在邮局大楼里就走了1万多步。快中午时,来了一位聋哑人,陈兰颖上前和他用手语交流,一直陪他办理完业务。陈兰颖喜欢把东四邮局说成是“家”:“我们局就像一个大家庭,我在这个家感觉特别舒心,我们还要把这种舒心传递给用户,让大家都舒心。”

如今的邮政业务已不再是信件包裹、电报、报刊的“老三样”,而是扩展到保险、电商等多项业务。现在办理完业务,我们要求营业员多说一句话,推介我们家的新产品,用户如果感兴趣,可以和营业员加个人微信,随时咨询,营业员将在第一时间回复。”作为全国劳模,陈兰颖希望用心服务的理念一直传递下去。“60多年前,我们是走出柜台为大家服务,大开方便之门,现在我们还要走出大门,借助互联网,用情、用心,为大家继续服务好。”



1958年4月,北京东四邮电局,在邮局工作了30多年的于鸿泽(图右)积极为顾客填写单据。工人日报 杜治 摄

1958年4月,北京东四邮电局,营业员廉曼(图左)主动向顾客介绍业务。当年,东四邮电局涌现出常秀珍、沈秀敏、章秀敏、乔秀兰和廉曼优秀服务群体,人称“四秀一廉”。工人日报 杜治 摄

1958年4月,北京东四邮电局,营业员廉曼(图左)主动向顾客介绍业务。当年,东四邮电局涌现出常秀珍、沈秀敏、章秀敏、乔秀兰和廉曼优秀服务群体,人称“四秀一廉”。工人日报 杜治 摄

1958年4月,北京。沈秀敏(图右)对顾客很热情,她总是拿着各种杂志主动向顾客介绍。工人日报 杜治 摄

1958年4月,北京。沈秀敏(图右)对顾客很热情,她总是拿着各种杂志主动向顾客介绍。工人日报 杜治 摄

1958年4月,北京市邮局东城区局长兼党总支书记刘桂馨(右),在东四邮电局指导营业员工作。工人日报 杜治 摄

1958年4月,北京市邮局东城区局长兼党总支书记刘桂馨(右),在东四邮电局指导营业员工作。工人日报 杜治 摄

1959年,全国群英会代表、北京市东四邮电局投递员罗淑珍投递前在做准备工作。工人日报 王光禄 摄