

山阳大地绿意浓

——记全市“工人先锋号”民主路邮政支局

本报通讯员 高松涛

民主路邮政支局是市邮政局业务最繁忙、服务最集中的营业窗口之一。近年来，该支局始终坚持“真诚赢得信誉，服务赢得发展”的宗旨，以服务客户为己任，努力提高服务水平，营造方便、快捷、舒适、温馨的用邮环境，先后获得全省“500强优秀支局”、全市“工人先锋号”、“优秀班组”等称号。

走进民主路邮政支局营业大厅，大到开设的客户休息区，小到门口

服务用语需要形象化

服务用语讲究规范，不过凡事都有特殊性，如果面对上了年纪的老人，这些就很难起作用了，甚至会引发不必要的误会，这个时候我们需要把服务用语说得直白一些、形象一些。

一位老人来到窗口营业处取钱，等到输入密码的时候，老人却愣住了。“没有密码，我从来没有设置过密码。”老人理直气壮地说。望着存折上的密印标志，年轻的营业员知道可能是老人忘记密码了：“老人家，您的存折设了密码，您好好想想看。”“没有，肯定没有，即使有我也忘记了，我现在就是要取钱。”老人还是坚持要现在取钱。“忘记密码需要密码挂失，您先填份挂失申请表，7天后过来重置密码吧。”“什么挂失？什么重置？我现在就想取钱！”老人倔强地说道。

年轻的营业员正想继续和老人理论一番，却被身后的老师傅拉住了：“让我来解释。”“老人家，密码忘记就需要挂失。就好比您想进家门，可是您的钥匙却丢了，但是家里的东西还是安全的，现在您需要做的就是重配钥匙，才能打开门。”老人一下子明白了，心甘情愿地去挂失密码。

同样的意思换了解释的方式，客户的态度和反应却是截然不同的。如果年轻的营业员还是用专业的服务用语解释的话，老人还是很难听懂，甚至会使矛盾升级。所以，我们需要在日常工作和生活中，多学习、多积累形象化的服务用语，同时还需要丰富的联想能力。



台阶上醒目的防滑标志，每个细节都体现出该支局为用户着想的理念。“用户满意就是我们的服务标准。”该支局负责人告诉笔者。该支局从优化环境、提升服务水平入手，不仅开设了综合服务台，为用户提供打包机、锤子、钉子、针线包、老花镜、书写笔、糨糊等用品，而且专门设立了残币零钞兑换窗口，解决了残币难兑、零钱难换的问题。

金碑、银碑不如老百姓的口碑。该支局在注重服务细节的同时，更加注重用户对服务的监督。为此，该支局设立了群众意见箱，公布了



9月5日，团市委“青年文明号”考核组对市邮政局“青年文明号”创建工作进行检查验收。此次验收对该局进一步完善工作机制、营造创建氛围、加强企业文化建设、构建和谐企业起到了推动作用。图为团市委考核组正在察看现场。

王志刚 王成摄

警惕假冒中国邮政电话诈骗

近日，家住解放区的李老伯接到一个录音播报的电话：“这里是中国邮政，你有一个包裹未领取，请拨打某某电话。”当李老伯拨打某某电话时，对方一会儿要求李老伯告知身份证号码，一会儿又说要缴纳包裹未及时领取的滞纳金。李老伯一听不对劲，便立刻把电话挂

了。

这是一种电信诈骗。邮政部门有关人士提醒消费者，快包、普通包裹、挂号信、汇款单等邮件，现在要求投递员投递到用户，是不允许用户自取的。特别对大的邮件，一般由当地邮政支局(所)出具领取邮件通知单，由投递员投递在用户

的信箱里，领取邮件通知单上还会加盖该邮政支局(所)的邮戳。如果对接到的电话确实有疑问时，可以拨打全国邮政免费服务热线电话进行咨询，以防上当受骗。

邮轩



中秋佳节未到 真情已经传递 焦作邮政月饼开始热销

本报讯（记者孙阎河）距离中秋节还有十多天的时间，一些月饼的促销活动还未开始，而市邮政局通过EMS全国邮政特快专递免费邮寄的月饼已经开始热销。在市邮政局焦东邮政所，一位正在挑选邮政月饼的女士说，她准备给远在云南的哥哥送上一份中秋的祝福，想来想去，还是邮政月饼更方便实惠。

据了解，今年与河南邮政合作的有多家食品公司，其销售的月饼有西萨、伊莎利亚、甜咸斋、华美等多个品牌，有分华悦礼、金秋送福、情浓金秋、富贵盈府、桃山月韵、欧月飘香、时尚品味、秋月花香等十几个大类，以及蛋黄白莲蓉、红糖桂圆、奶油绿豆蓉、紫

薯粒粒蓉、菠萝味冬蓉、抹茶蜜豆蓉、醇香椰蓉、山楂话梅蓉等几十个品种。

邮政月饼一经上市，就受到了广大市民的欢迎，在各邮政网点，很多市民都在选购华美月饼。据市邮政局的工作人员介绍，由于与邮政联合的月饼都是知名品牌，价位也比较适中，所以很多市民对今年的月饼品种和邮政传递真情的方式十分感兴趣。在百货楼邮政所，一位祖籍湖南的本地市民专门挑选了一款售价为138元的“茶是故乡浓”华美月饼。他说：“平时工作忙，很难回老家一趟。马上就要过中秋节了，十分挂念故乡80岁高龄的老父亲。寄一盒月饼，也算为父亲尽一点孝心吧。”

修武县邮政局 加快投递服务队伍转型

本报讯（通讯员丁保华）近日，在修武县邮政局关于加强投递经营服务平台建设工作会议上获悉，该局在今后一段时期，将充分发挥邮政投递队伍的全程全网优势，不断拓宽服务新领域，加快由单一的邮件揽投向日用品配送、农技服务、理财咨询、电子商务代理等多功能服务转型，更好地适应现代邮政企业发展需要，满足社会用邮需求。

修武县邮政局积极开展邮政服务“零投诉”劳动竞赛活动，加强员工业务技能、职业道德、规章制度、经营纪律

以及规范服务意识教育，强化内部管理，严格工作标准，集中整治投递服务丢点甩片等不规范行为。同时，该局将开展便民服务劳动竞赛活动，组织广大投递员走访商户和农户，收集用户所需、所急、所求的信息，与邮政分销物流专业结合，利用投递工作的便利，把小商品送到家中，把农资商品送到田间地头，在投递队伍中营造“比服务、比贡献、比绩效”的良好氛围，不仅实现了邮政资源共享，而且为员工创建“幸福投递之家”搭建了平台。

市区邮政局 开展用户“零投诉”竞赛活动

本报讯（通讯员丛逢）为提升用户对邮政服务的满意度，市区邮政局近日开展了邮政服务用户“零投诉”活动。

本次活动针对日常客户反映较多的问题，如营业员服务态度、办理业务的速度、邮件的发送效率等展开评比

活动，对存在的问题及时改进，对客户面对疑问和不满时，要做的不是辩解推脱，而是通过柔性服务，提供力所能及的帮助。该局对于发生的客户有理由投诉事件，将严格按照相关规定进行处理。

双节送礼，大家为何选第三方·福卡？

随着中秋和国庆双节的临近，节日的气氛愈加浓厚。然而令人惊讶的是，今年大家在选购节日礼品时，并不像往年一样大量采购传统礼品，而是选择了被称为“一卡在手，刷遍全球”的第三方·福卡。那么第三方·福卡到底是种什么样的卡？大家又为何对此卡情有独钟呢？



在第三方福利礼品卡销售中心，笔者了解到，第三方·福卡是由中国光大银行制作并发行，获得中国银联授权并带有银联标志的银联标准预付卡。该卡卡面值为500元、600元、800元、1000元、2000元、5000元、10000元，有效期一年，激活次日即可使用。持卡人可在全球范围内104个国家或地区，超过1000万家银联特约商户消费购物或享受服务，其使用范围跨越餐饮、百货、商业、娱乐等多种行

业，满足持卡人购物、餐饮、休闲娱乐、酒店预订、公共事业缴费等多项消费需求。另外，此卡可在银行ATM机上或拨打光大银行服务热线95595及时修改密码、查询余额及消费记录。

发放员工福利，体验时尚刷卡消费，无信用卡账单还款烦恼，不拘于传统礼品种类，员工随心选择所爱。第三方·福卡也可

用于企业员工激励方案，通过差别化的福利来激励员工努力进取，忠于企业，在同工同酬的基础上奖励优秀员工。

双节购卡实惠多，充值有礼返点高

凡购卡充值的顾客，均有礼品相送：

额 度	礼 品
100 元	盐或抽纸
300 元	毛巾或洗涤剂
500 元	铁观音茶叶或高档饭盒
1000 元	雨伞或提纸
1500 元	食用油(900ml)
2000 元至 10000 元	返还 2%的面值金额
10000 元以上	返还 3%的面值金额

幸运抽奖不停断，多种大奖等你拿

凡购卡充值 500 元以上(含 500 元)的顾客，均有机会抽奖赢取礼品(中奖率 100%)：

奖 项	礼 品
特等奖	价值3688元ipad3一台
一等奖	面值1000元第三方礼品卡一张
二等奖	面值500元第三方礼品卡一张
三等奖	面值100元第三方礼品卡一张
纪念奖	纪念奖一份

对于目前广大市民争相购买第三方·福卡的现象，第三方福利礼品卡销售中心业务经理卢东解释说，主要是城市生活、工作节奏的加快以及大众消费习惯改变的原因，一方面大家无精力精挑细选礼品，另一方面大家也愈加认识到礼品的重要性，两者其实很矛盾，而第三方·福卡则可以给用户更加明确和广泛的选择空间，

并将礼品与祝福更准确地传达到受礼者手中。归根结底，第三方·福卡对送礼者来说简单方便，对受礼者来说满意度也相对较高。

另据了解，为迎接中秋、庆祝新中国成立 63 周年，第三方福利礼品卡营销中心再次推出“双节购卡赢礼品”活动，回馈广大消费者。

第三方·福卡面向社会各个层面的个体及团体消费群体，为广大企事业单位和消费者解决商务往来、交际应酬提供了更为个性时尚、有选择性的福利礼品解决方案。第三方福利礼品卡销售中心致力于丰富您的消费生活，为您量身打造专属的消费卡。



购卡地址:焦作市建设路与果园路交叉口营业厅(三维地下超市楼上) 第三方礼品福利卡营销中心网站: <http://www.ka3.com.cn> 电话:400-0053-888 (0391)8768588