

风雨无阻 真情永恒

——记市区邮政局焦东收投分局投递员姚少青

本报通讯员 丛逢

在焦作市区穿梭着一只“鸿雁”，她披星戴月、默默工作，她风雨无阻、献身投递，她甘于奉献、乐于助人，她用真心、热心、爱心赢得了广大用户的称赞，她用行动谱写着新时代绿衣使者的服务精神。她就是市区邮政局焦东收投分局投递员姚少青。

2002年，32岁的姚少青来到市邮政局收投分局，成了一名投递员。从此，不管天气如何恶劣，她都要载着几十公斤重的信件和报刊

奔波在50多公里的邮路上。因报纸到达的时间不同，她每天至少要上班两次，而且每天都是天微亮她就出发了。10年来，这种场景每天都在上演……

在姚少青的心里，用户永远是第一位。在她的投递段道上有一对老年夫妇，儿女均在外地。老人年事已高，行动起来多有不便，更别说出买东西了。姚少青获悉这件事情后，就主动为他们捎带东西，从日常的蔬菜、粮食、洗漱用具、医药用品、每月的汇款单、邮件包裹、水电费缴费等，基本上只要有外出需要的，姚少青

都会一一帮他们办妥。为此，姚少青还专门准备了个笔记本，记录着每次为老人需要带的东西及花销的费用，账目做得规规矩矩，清清楚楚。截至目前，她已经记满了整整5个笔记本。

姚少青深知，一封“死信”对收件人及寄件人的重要意义。面对“死信”，她从未急着把它退了之，而是记在心里，边投递、边打听，直到投出为止。她说，退一封信，就如同退回一颗心。所以，她都尽最大努力将每封信妥投出去。前不久在一次投递信件中，一封写有陈老先生收的信

件，因信件上的地址已被拆迁，无法找到收件人，按规定这样的信件是可以被退回的。但姚少青没有这样做，她一有时间就查对旧址，询问小区居民，查访知情人，到居委会和派出所户籍科去核实。通过近一个月的不间断寻找，她终于找到了这位老人。原来，这位独居多年的陈老先生在历经数次搬迁后，逐渐和外地的亲友失去了联系，当姚少青将这封寻亲的家书交到老人手中时，老人热泪盈眶，纵有千言万语，唯有汇成一句话：感谢姑娘啊……10年来，姚少青共投递报刊、信函数万件，无一差错，无一丢失损毁，无一理由由投

诉，实现了“零差错”及“零投诉”。在漫漫10年的风雨邮路上，这只不知疲倦的“鸿雁”，用青春和热血谱写着自己无悔的人生，在这块生她养她的土地上，洒下了辛勤的汗水，收获着累累硕果。近几年，她先后获得了“省级优秀投递员”、“先进生产者”、“绿衣英雄”等荣誉称号。今年，她又被市邮政局评为“优秀投递员”。在荣誉面前，姚少青没有丝毫骄傲，她总是谦虚地说：“我做得还远远不够，和用户的要求差距还很大。”

姚少青凭借着对本职工作的热爱和执着，把一封封装有亲情、友情、爱情的信件投递到千家万户，在这个平凡的岗位上，取得了不平凡的成绩。她把百年邮政的优质传统传递给千家万户的“绿衣使者”，她是新时代的“绿衣英雄”。在这条漫漫的邮路上，她将真情服务继续传递。

市邮政局

举办“百分之百负责任”专题讲座

本报讯(通讯员丛逢)为进一步提升全员素质，增强员工的责任感与使命感，提高企业的向心力、凝聚力与执行力，12月23日，市邮政局举办了“百分之百负责任”专题讲座，部分领导干部、中层主管、一线人员共500余人聆听了著名培训师于大城的专题讲座。

在一天的讲座中，于大城从对工作负责、对客户负责、对心态负责、对人生负责及对团队负责五个方面进行了讲解，着眼于人的心灵深处，培养积极向上的职业精神，增强职工爱岗如家的敬

业意识，让员工心怀感恩，自觉地与团队共命运，做企业真正的主人。此次讲座，于大城结合一个个生动的例子进行讲解，深入浅出，观点鲜明，妙趣横生，并以新颖独特的视角，活泼生动的互动授课方式，调动了广大职工的学习积极性，聆听了著名培训师于大城的专题讲座。大家纷纷表示，要更加学会感恩，更加懂得责任，更加懂得忠诚，始终以旺盛的斗志和饱满的热情对待每一项工作，落实好每一项任务，对自己负责，对企业负责。

抓收订更要抓投递

□周 丰

这几天报纸送得有些晚了，外省份的几种期报也来得不准时了。直觉告诉笔者：报刊收订又把年轻投递员忙“糊糊”了。

说句体谅的话，做投递员很不容易。尤其到了报刊收订季节，投递员既要做好正常的投递工作，又要完成新年度的报刊收订任务，其工作强度和压力可想而知。当投递员有限的精力难以承受投递和收订双重压力时，在投递服务质量方面出现些许差池，似乎也在情理之中。

然而市场竞争是实实在在的搏杀，不会原谅任何失误和特殊情况。近年来，为了适应发行市场竞争的需要，邮发报刊的收订方式，更多地由过去的窗口收订为主，逐步转化为上门服务为主，这使得投递员上门收订的任务愈加繁重。而报刊收订期间恰恰又是广大用户考验报刊投递质量的敏感期，投递质量稍有差池，甚至因为一两次投递不及时或者一点点小差错，就有可能导致订户“跳槽”而流失市场。

邮政在报刊发行方面，一直以优质的服务和良好的信誉，发挥着主渠道与主力军的作用。正因如此，更容不得邮政部门有半点马虎，丝毫差错。订户从邮政局订阅了报刊，就有权要求邮政提



供优质服务。反之，邮政也就有义务、有责任，保证把报刊及时准确地投递到订户手中。这样，才能赢得订户信赖，保护订户的订阅积极性，才能在保证往年订户的基础上增加新的订户。假如邮政部门只注重收订，不注重投递，最终受冷落的还是订户，危及的会是整个邮发市场。二者孰轻孰重一目了然，抓收订更要抓投递的道理尽在其中。

抓收订更要抓投递，不能空喊口号。各地邮政投递部门在组织新年度报刊收订工作中，要切实处理好收订与投递的关系，采取全面动员、统筹兼顾、缜密安排、阶段性突击等方法，有效化解收订与投递的工作矛盾，确保投递、收订两不误。

之所以在报刊收订关键时刻还特别强调“更要抓投递”，就是要提醒投递部门和广大投递员，切不可因为忙于订报而忽视送报。送得好才能订得多，这才叫双赢。

更科学、更完善，促进了员工“思发展、谋发展、抓发展”良好风气的形成。2011年以来，每逢职工过生日，她都要送去蛋糕，送去组织的关怀和祝福。同时，她还坚持每两个月组织一次全体员工生日聚会，让员工感受到大家庭的温暖；员工及其直系家属生病，她坚持与支行班子成员一道到医院或家中进行看望。特别是员工思想有波动的时候，她都会及时一对一、面对面地进行思想疏导。通过开展多种人文关怀活动，该支行凝聚了人心，提振了人气，激发了热情，构建了和谐发展环境。

关心职工生活，进行人性化管理，才能激发员工最大的工作热情。近年来，赵菊萍根据上级行的精神并结合实际，不断修订该支行的各种考核管理办法，使管理体制机

制更加科学、更完善，促进了员工“思发展、谋发展、抓发展”良好风气的形成。2011年以来，每逢职工过生日，她都要送去蛋糕，送去组织的关怀和祝福。同时，她还坚持每两个月组织一次全体员工生日聚会，让员工感受到大家庭的温暖；员工及其直系家属生病，她坚持与支行班子成员一道到医院或家中进行看望。特别是员工思想有波动的时候，她都会及时一对一、面对面地进行思想疏导。通过开展多种人文关怀活动，该支行凝聚了人心，提振了人气，激发了热情，构建了和谐发展环境。

该行发放的下岗再创业贷款，点燃了失业人员自主创业热情，圆了许多人的老板梦。目前，该行已累计为216户下岗失业人员直接办理了贷款手续，金额830余万元。

设置信贷专柜，对下岗失业人员申请的贷款，实施优先调查、优先评级、优先授信、优先发放的操作模式；着力做好贷后服务工作，充分利用网络资源和信息资源，为下岗失业人员二次创业过程中的资金瓶颈问题。

该行简化的操作手续，下岗失业人员凭就业失业登记证、营业执照、经人社局有关部门审核过的下岗失业人员小额担保贷款申请，点燃了失业人员自主创业热情，圆了许多人的老板梦。目前，该行已累计为216户下岗失业人员直接办理了贷款手续，金额830余万元。

要；组织综合柜员、客户经理、会计主管每季度开展一次业务技能竞赛，同时实行自主学习与每周学习相结合的制度，利用每周学习时间，组织员工对近期服务投诉案件进行讨论；不定期组织社会监督员，通过看、听、办等方式，对各网点的服务态度、质量进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个细节，从而为客户提供优质、高效、快捷的服务。



孟州农商行 “贷”动下岗人员实现二次创业

本报讯(通讯员郭月梅、杨红霞)今年年初以来，孟州农商行积极创新服务方式，采取“扶上马、送一程”措施，积极做好下岗再创业贷款发放工作，着力解决下岗失业人员二次创业过程中的资金瓶颈问题。

该行简化的操作手续，下岗失业人员凭就业失业登记证、营业执照、经人社局有关部门审核过的下岗失业人员小额担保贷款申请，点燃了失业人员自主创业热情，圆了许多人的老板梦。目前，该行已累计为216户下岗失业人员直接办理了贷款手续，金额830余万元。

设置信贷专柜，对下岗失业人员申请的贷款，实施优先调查、优先评级、优先授信、优先发放的操作模式；着力做好贷后服务工作，充分利用网络资源和信息资源，为下岗失业人员二次创业过程中的资金瓶颈问题。

该行简化的操作手续，下岗失业人员凭就业失业登记证、营业执照、经人社局有关部门审核过的下岗失业人员小额担保贷款申请，点燃了失业人员自主创业热情，圆了许多人的老板梦。目前，该行已累计为216户下岗失业人员直接办理了贷款手续，金额830余万元。

要；组织综合柜员、客户经理、会计主管每季度开展一次业务技能竞赛，同时实行自主学习与每周学习相结合的制度，利用每周学习时间，组织员工对近期服务投诉案件进行讨论；不定期组织社会监督员，通过看、听、办等方式，对各网点的服务态度、质量进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个细节，从而为客户提供优质、高效、快捷的服务。



“猛虎队，真英勇，样样业务争第一。”这是博爱县邮政局猛虎投递队的口号，来祝国就是这个团队的队长。今年年初以来，来祝国带领自己的团队在做好投递基础工作的同时，帮助农民配送优质化肥、白酒等商品，有效满足了段道用户的需求，近日被市邮政局授予优秀投递团队称号。图为来祝国(左)正在与队友交流投递服务经验。

王 成 摄

博爱县邮政局做好冬季安全生产工作

本报讯(通讯员赵欣玲)为做好邮政冬季安全生产工作，博爱县邮政局认真落实安全生产责任制，加大检查和教育力度，确保生产经营工作正常进行。

该局成立了由一把手任组长的双节安全防范检查小组，不定期对重点场所、岗位、安全设施、人员、资金安全制度执行等进行检查；加强安全防范和安全生产宣传教育，增强职工的安全防范意识，严格落实安全生产责任制，把安全生产责任落实到每个环节、每个岗位和每个职工；组织各单位开展安全生产自查，尤其是对中心机房、邮件封

发场地及生产场地的电路设施进行全面检查，及时查找隐患，对自查中发现的问题和隐患，制定整改措施，及时整改；加强金融资金管理，严格落实异常情况报告制度和岗位制约制度，消除安全隐患。

已经连续三年未发生重大差错事故。赵菊萍在抓好内部管理的同时，身体力行，各项业务的市场拓展为全行员工做出了榜样。据统计，近三年来，该支行储蓄存款稳步增长，特别是2012年一季度在市分行组织开展的“创新发展上台阶、联动营销谱新篇”竞赛活动中，取得了个金条线综合考核第三名、联动营销竞赛二等奖的好成绩。其中，在大个金业务考核的8项指标中，该支行灵通卡较年初净增加

恪尽职守 促发展

——记工行武陟县支行副行长、纪检监察员赵菊萍



邮储银行焦作市分行 防范打击非法集资

本报讯(记者孙阔河)日前，为了防范和打击非法集资，邮储银行焦作市分行通过内部排查、强化培训、加大宣传力度等手段，在全区范围内开展了防范和打击非法集资宣传教育活动。

在活动中，该分行开展了员工参与违规融资行为排查工作，通过发放调查问卷、上门回访、排查金融从业人员1231人；开展了送监管政策、业务规章制度到基层网点活动，制作防范和打击非法集资学习课件，组织相关人员集中培训，

并利用各部门、网点晨夕会时间，组织所有人员学习了解非法集资的特征、非法集资的主要表现形式、非法集资的常见手段。同时，该分行在全区47个有LED显示屏的网点滚动播放“远离非法集资，拒绝高利诱惑”、“远离非法集资，建设美好生活”等宣传标语，张贴《告广大群众的一封信》，让社会公众充分了解非法集资活动的特点、危害和打击非法集资的法律法规规定，从而远离非法集资。

中行焦作分行 开展案件防控“三个一”活动

本报讯(通讯员王凤岐)近日，中行焦作分行通过召开“三个一”(与每位员工进行一次谈心、对每位员工进行一次家访、召开一次案件防控会议)活动专题会、“三个一”活动推进会，集中传达总行、分行领导在案件防控工作会议上的讲话精神，同时制作“三个一”活动分工表，统一印制下发“三个一”活动笔记本，扎实开展案件防控“三个一”活动。

该分行摸清和掌握案件防控工作中存在的问题和情况，有针对性地采取防控措施，进一步强化基层机构重点岗位、重点业务、重点环节

的风险管控，化解案件风险和苗头，促使全行员工牢固树立依法合规的经营理念，自觉抵制违规行为，筑牢思想防线。该分行主要从内控案防认识、职责履行、制度执行、员工日常行为管控、合规文化建设、不稳定因素摸排等方面综合开展治理，促进内控案防措施落实，助推业务发展；坚持逐级落实、严格问责的原则，按照一级抓一级、一级负责一级的要求，逐级抓好落实工作，对不认真落实，导致活动走形式、应发现的问题不能及时发现而引发不良后果的，严格按照规定实施责任追究。

建行焦作分行 在省分行知识竞赛中获奖

本报讯(通讯员贾林)近日，在建行河南省分行举办的青年员工风险控制知识技能大赛中，由8名选手组成的建行焦作分行代表队，名列全省24支代表队第五名，荣获团体三等奖。

本次知识竞赛的主题是“银行风险防控与操作”，是建行落实省银监局“合规执行提升年”活动的重要环节，是对全行员工风险防范意识和合规操作水平的集中检验。比赛按照员工不同的工作岗位和工作性质，分为前台一线大堂经理、柜员主管、个人业务顾问、个人业务客户经理、前台柜员、公司业

务客户经理、对公交易营业主管、结算产品经理8个序列，由省分行随机抽取人员名单参加竞赛。

该分行组织了各种形式和层次的培训和技能训练，各种业务检查已实现常态化、制度化，尤其重视对各种内外部检查审计的跟踪整改，全行合规水平显著提高。为筹备好此次竞赛，该分行抽调8名参赛选手进行脱产集中训练，参赛选手克服时间短、题量大的困难，通过各种方式进行强化学习，巩固提高知识技能，在决赛中表现出色，为该分行赢得了荣誉。



进入12月份以来，市商业银行开展了“创先争优迎新年”劳动竞赛活动，全行员工齐参与，增强与广大客户的沟通与交流，及时为广大客户提供优质高效的金融服务。图为近日该行山阳支行大堂经理在为客户讲解票据业务的办理流程。

李忠平 摄

为促进县域特色农业发展，12月10日，农行温县支行针对本县铁棍山药产量、价格等实际情况，由行长带队组成调研小组，深入铁棍山药生产和销售大户，了解市场销售情况，帮助贷款客户解决销售难题。

王呈祥 摄