

邮路践初心 温情传万家

——记河南省“好心快递小哥”徐莉

本报记者 吴勇峰 通讯员 殷明珠 张漾方

5月8日6时30分,城市尚未完全苏醒,天中邮政分公司天中揽投部已灯火通明。班长徐莉正麻利地接车、卸件、分拣,动作娴熟流畅,一件件包裹被迅速归类、码放整齐。“我们服务范围近30平方公里,日均处理进口邮件约8000件,出口邮件近1000件。”徐莉指着一旁码放整齐的包裹向记者介绍。

人行十五载,徐莉从一名普通揽投员成长为班组带头人。无论寒冬酷暑、风霜雨雪,她始终扎根一线,用脚步丈量街巷,以温情守护万家期盼。在平凡的邮政岗位上,她以善意与坚守点亮微光,书写不平凡的人生篇章。她先后获评省、市“好心快递小哥”称号,所在班组获得全国邮政“三优”最佳揽投部、“到站寄件”业务优秀网点等荣誉。

千封“死信”复活师,不负每一份托付

在天中邮政分公司,徐莉被同事们亲切地称为“死信复活师”。这份赞誉,源于她对每一份邮件托付的执着。工作中,地址模糊、电话空号、信息残缺的疑难邮件并不少见。按规定,这类邮件可作退回处理,但徐莉始终认为,每一封信都承载着牵挂与期盼,不能轻易辜负。“人家信任邮政,才把邮件交给我们,必须对得起这份信赖。”她常这样说。

2021年4月,揽投部收到两封来自贵州遵义的特快专递,收件地址仅写“驻马店市政公司”,联系电话为空号,投递线索几乎为零。徐莉细读信件附言,一句“寻找20多年前无私帮助自己的恩人”深深触动了她。人民邮政为人民,在那一刻显得格外沉重。她主动联系寄件人,郑重承诺:“放心,我一定帮您找到恩人。”

随后几天,徐莉放弃休息,四处奔走。她走访市政公司老职工,询问环卫工人,对接社区网格员,不放过任何



徐莉正在分拣邮件。⑥2 本报记者 吴勇峰 摄

蛛丝马迹。经过数天努力,她最终从一位退休职工口中得到收件人联系方式,让失联20多年的两人取得联系。电话那头的哽咽感谢,让徐莉更加坚信:多跑一段路、多尽一份心,就能成全一份牵挂,这正是邮政人坚守的价值。

十五年来,徐莉走遍服务片区的每一条街巷,熟练各个岗位工作,累计投递邮件、报刊、快递数百万件,始终保持零差错。她年均“复活”疑难邮件百余封,累计超1500封。这些邮件里,有寻亲的家书,有感恩的寄语,更有她用责任兑现的邮政承诺。凭借扎实工作,她获评全市邮政寄递业务优秀揽投部经理、优秀生产经营主管,带领班组拿下全国寄递业务竞赛优秀网点,用实绩交出亮眼答卷。

临危受命勇担当,锻造“揽投铁军”

作为班长,徐莉始终以身作则、冲锋在前。每日邮车到站,她总是第一个

上前卸车分拣,主动承担路途最远、投递最难的邮件,将便利线路让给同事。“徐班长总是挑最重的担子、跑最难的线路,跟着她,大家心服口服、干劲十足。”投递员老邢说。

工作中,徐莉是敢拼敢闯的带头人;生活里,她是暖心贴心的“大家长”。业务旺季遇恶劣天气,她自掏腰包为员工备好热饭热汤;同事遇到困难,她总是第一时间伸出援手。她坚持每日晨会强调安全与服务细节,引导员工主动帮助人。在她的带领下,揽投部服务质量稳居市区前列,客户投诉近零,成为行业标杆。

这支作风过硬的“揽投铁军”,也曾经历低谷。2022年2月,徐莉临危受命担任班长时,正逢片区业务整合,3.2万件邮件积压,网点有8名投递员,人手、车辆、设备均严重不足,月收入不足两万元,工作陷入困境。面对公司领导的询问,徐莉毅然立下军令状:“三天清零所有积压邮件。”

为兑现承诺,她紧急招募12名骨

干,手把手带新员工熟悉线路,自己全程盯守一线,分拣、扫描、派送,哪里缺人就补位哪里。三天,她日夜不休,揽投部灯火彻夜长明。最终,数万件积压邮件全部清投完毕。随后,她快速扩充团队至26人,当月班组收入突破10万元,年末年收入从不足50万元飙升至260多万元,实现五倍增长,位列市区第一。

揽投邮路传温情,善意虽微暖人心

徐莉的善意,藏在日常点滴中,温暖着身边群众。2014年冬,她见环卫工人双手冻得皴裂,便自费购置十几副加厚手套,送到他们手中。

对片区老年居民,徐莉格外用心。小区开展公益义诊,她主动提醒老人;老人找不到地点,她利用午休陪同前往。疫情防控期间,为照顾独居老人,她用绳索吊篮为老人投递邮件、代买物资,一升一降间,传递着敬老爱老的温情。

2015年,徐莉到市特殊教育学校投递邮件时,一名留守儿童突然对她喊“妈妈”。孩子的依赖让她瞬间泪目。此后,她常自费购买零食、玩具看望孩子,用陪伴填补他们缺失的亲情,成为孩子心中的“邮政妈妈”。

“邮政服务不仅在邮包里,更在日常点滴中。每一次投递,背后都是一份信任。我们的工作连接着千家万户的情感,传递的不仅是物品,更是温暖与信赖。”徐莉道出了她工作的意义。

天中山下,邮路蜿蜒;街巷穿梭,初心依然。十五载漫漫投递路,她带领团队准时送达每份邮件,传递温暖善意,以平凡岗位诠释责任,以默默奉献彰显情怀,邮路无尽,步履不停,每一次出发都在践行“人民邮政为人民”的誓言,让初心在邮路上熠熠生辉。⑤3

平舆县邮政分公司

普及消防知识 压实安全主体责任

本报讯(记者 张静 通讯员 秦挺占)近日,平舆县邮政分公司举办2026年全县邮政系统消防安全知识培训,特邀驻马店公安消防服务中心教官前来授课,全体员工参加培训。

教官首先向大家讲解了消防安全、消防器材操作等,并通过近年来发生的火灾事故案例视频,详细讲述火灾的应急预案及处理流程、火灾的逃生技能及注意事项等。同时,结合日常生活,对基本消防常识、家庭失火的扑灭方法、如何使用现代消防工具以及自救逃生的要点等内容进行讲解。

此次培训,与会人员受到一次深刻的消防安全知识教育,掌握了火灾预防和火场逃生的有关要领,提高了消防安全应急处置能力。⑤3

汝南县邮政分公司

真心服务暖人心 客户致谢赠锦旗

本报讯(记者 吴勇峰 通讯员 殷明珠)“妻子走后,我心里又悲痛又慌乱,是邮政工作人员一直陪着我,帮我跑流程,7万元理赔款真的帮了我大忙,这份情我会记一辈子。”近日,汝南县邮政分公司王岗营业所,客户孙先生紧紧握着工作人员的手,眼眶泛红,声音哽咽,话音未落便送上印着“人民邮政为人民 中邮保险暖人心”字样的锦旗。

今年3月,孙先生的妻子因心脏病不幸离世,手足无措之际,他想起妻子2021年曾在该营业所投保中邮保险。

邮政工作人员得知情况后,为了让孙先生少跑腿、不费心,营业所安排专人提供“一对一”服务,全程协助他梳理理赔所需材料、讲解理赔流程,高效跟进,7万元理赔款及时到账,缓解了家庭的燃眉之急。

一面锦旗,一份信任,更是一份责任。锦旗既是客户对汝南邮政服务的高度认可,更是沉甸甸的期许。汝南县邮政分公司将持续深耕为民服务,细化服务流程、提升服务品质,用更暖心、更高效、更专业的服务,传递邮政温度,守护万家幸福。⑤3

正阳县邮政分公司

用心用情关爱一线劳动者

本报讯(记者 张静 通讯员 谢莹莹)近日,正阳县邮政分公司开展慰问活动,为一线环卫工人送上蔬菜、水杯、短袖等慰问品,以致敬这群默默奉献的“城市美容师”。

环卫工人作为城市环境的守护者,无论严寒酷暑、风霜雨雪,始终坚守在城市大街小巷,日复一日辛勤劳作。他们用辛勤的双手清扫垃圾、维护市容整洁,默默美化城市每一处角落,营造干净、有序、舒适的城市环境,是城市运转中不可或缺的平凡守护者。

正阳县邮政分公司不仅为一线环卫工人送去了实实在在的温暖与物资关怀,更以实际行动彰显了邮政企业的社会责任与担当。⑤3



电信美好家 有屏更有AI

5G-A 畅享好网

5G-A低时延
千兆全光畅联

智居生活

天翼智屏互动
一键安心守护

智领未来

热门权益随心
AI赋能美好



全光WiFi 信号满格

智慧生活 一屏掌控

*由AI生成的画面合成

*销售政策详询当地营业厅、10000号。