



『把商户当自家人，把业务讲出烟火气』

追光者陈海红：把邮政服务种进百姓心里

文/本报记者 郑玉倩 通讯员 尚奕彤

清晨的丰县菜市场，总有一抹熟悉的绿色身影穿梭在摊位之间。2002年至今，陈海红在邮政系统的23个春秋里，从柜台前的业务员到走街串巷的服务者，再到中国邮政丰县商城支局负责人，身份在变，可那份“为老百姓办实事”的初心始终未变。她用脚步丈量街巷，用真诚贴近民生，把邮政服务的温度，一点点送到群众身边。

走出来的信任：
把服务装进菜篮子

“张大姐，您这收款码该升级了，新的能直接到账还免手续费”“李大哥，家里闲钱存邮政，安全还能赚利息”——这样的吆喝，陈海红一喊就是多年。刚负责社区邮政服务时，为了让更多人了解邮政业务，她每天拎着宣传袋，逐个摊位讲解、逐户走访。菜市场里的商户记得，她会一边帮着理货一边聊业务；小区里的老人记得，她手把手教用手机银行。

白天在外跑，晚上回到网点，她还会对着笔记本复盘：哪家商户需要更换收款码，哪位居民想了解理财，并把这些都一一记在心上。“把商户当自家人，把业务讲出烟火气”，凭着这份实在，她推广的商户收款码覆盖了周边一大半摊位，经她打理的居民储蓄、理财业务，成了大家口口相传的“放心选择”。

暖出来的力量：
让团队拧成一股绳

“越是忙的时候，越要让大家心里暖。”年关是邮政服务最忙的时候，网点里客户排起长队，同事们连喝水的时间都没有。陈海红总能提前备好热咖啡、姜茶，趁着间隙递到同事手里；谁要是因为业务瓶颈犯愁，她会拉着一起分析问题，帮着想办法、找思路。

不光顾着眼前的服务，她还总想着“让更多人知道邮政的好”。元宵节组织“灯暖人心”

活动，邀请居民一起猜灯谜、闹元宵；白菜丰收季搞“估重有礼”，帮农户拓宽销路；八一建军节开展拥军慰问，给军人家庭送服务——这些带着温度的活动，经她和同事们整理成文字、图片，成了街坊邻居口中的“邮政故事”。在她的带动下，网点的服务口碑越来越响，价值存款、标准保费等业务屡创佳绩，捧回了不少荣誉证书。

创出来的新意：
把便利送到家门口

“服务不能等客户来，要主动找客户去。”这是陈海红常挂在嘴边的话。为了让行动不便的老人、忙碌的企业员工少跑路，她推动网点用上了移动展业、云柜模式：老人在家就能办社保卡激活业务，企业员工在厂区就能办开户业务。“流程减了，但服务质量不能减”。网点里的无障碍设施、爱心座椅、饮用水，都是她特意安排的，“要让每个来的人都觉得贴心”。

遇到难办的业务，她从不让同事“单打独斗”。新员工刚上岗，她会手把手教柜台操作、客户沟通；碰到复杂的客户需求，她会召集大家一起分析，从需求对接、方

案制定到最终落地，全程一起跟进。“一个人走得快，一群人走得远”，在她的带动下，网点的服务效率越来越高，不少客户成了邮政的“铁杆粉丝”。

23年过去了，陈海红的脚步依旧没停。菜市场里的吆喝声还在，网点里的热茶还在，她带着同事们创新的服务还在延伸。那抹穿梭在丰县街巷的“邮政绿”，早已不是简单的职业符号，而是老百姓心中“值得托付”的代名词。如今，她依然带着那份“向阳追光”的执着，在服务民生的路上继续前行，用实干和真诚，续写着与邮政、与百姓的温暖故事。



本版图片依据AI技术绘制。原图由通讯员 尚奕彤 摄

徐州报业传媒集团

城市体验官

真人探访 + 角色体验

来真的！不做旁观者！

《城市体验官》以“00后记者”的第一视角，亲身体验各行各业的奋斗点滴，定格温暖瞬间，触达城市变迁