



# 47公里往返35年 投递路上3次与生死擦肩 于兴三:乡亲们的“流动邮局”

□本报记者 崔欣/文 彭程/摄

20岁那年,他从父亲手中接过邮包,成了家乡邮政所的投递员。怀着对家乡百姓的浓浓亲情,他风雨无阻、埋头奉献,绘就出了一幅鸿雁传书三十载的感人画卷。他就是北京怀柔区喇叭沟门邮政所的投递员于兴三。

## 投递路上三次与死神擦肩

喇叭沟门乡邮政所地处怀柔深山区,距县城100多公里,分布着13个行政村,村民居住分散,山间道路崎岖,投递里程长达47公里,是怀柔邮局最艰苦的路段之一,工作难度相当大。在这条邮路上,于兴三已往返了35年。

提起于兴三的伤腿,就不得不回到1992年。那年,于兴三到七道河邮政所领取报纸和邮件,回来途中,被一辆突然拐弯的拖拉机撞倒。当时,他忍着剧烈的疼痛,做的第一件事情却是收拾起散落在地上的信,然后委托在场的乡亲们把报纸和邮件收好、看好,交给同事。当于兴三被送到医院时已重度昏迷,不省人事。度过危险期后,醒过来的人除了头能动,身体的其他部位都动不了,医生说恐怕以后会造成高位截瘫。所幸的是,于兴三挺过来了,但这次车祸让他的左手使不上劲了,左腿也落下了残疾。可出院休养不到一年,于兴三就请求上班。单位领导为了照顾他,安排他到局机动车组当记账员。可干了半年,就在大家都羡慕他因祸得福时,他却提出要继续干投递,并毅然决然地回到了喇叭沟门邮政所,从此再也没有离开过。

还有两次遭遇,也让于兴三心有余悸。一次是在宝山寺路段修路期间,于兴三在一次投递途中赶上驻地部队正在排炮。炮一共排了10个,但只响了8下,等了许久也没见另外两个炮响,部队战士以为是哑炮,走过去检查。于兴三着急投递邮件,也跟着往前走。正当他们走到离炮口不远处时,那两炮响了!只见好多石头跟下冰雹似地落下,于兴



三站在那儿直发蒙,幸亏边上的战士反应快,将他往旁边的树后一推,这才躲过了一劫。掉落的石头正好砸中了他身前的树,把树都给砸折了,吓得他一屁股瘫坐在地上。

另外一次,是在一年夏天,于兴三要将邮件送到碾砣子村边的河对岸。因为处在汛期,本来就窄的河边小道被雨水泡得泥泞不堪,自行车根本没法骑。他只得先背着40多斤重的邮件蹚着齐腰深的河水过了河,再返回来扛自行车。就在他快要接近河岸时,山洪暴发了,洪水眼看着就

到了跟前,就在这命悬一线的时刻,于兴三急忙抓住河面上飘过来的一根柴火棍才上了岸,捞回了一条命。

每每谈起这些,他腼腆地笑着说:“没啥,这是我的工作。”

## 成为乡亲们的“流动邮局”

按照规定,邮件只需送到村收投点就行了,但对于汇款单、特快之类的重要邮件,于兴三就主动提供延伸服务,坚持直投到每一户人家。遇到农忙时节,他



还会将邮件送到田间地头。

在这条邮路上,于兴三已不仅仅是一名投递员,而更是一所流动的“邮局”。他把邮局“带”在身上,人走到哪儿,业务就办到哪儿,乡亲们只要招招手,就可以足不出户收发信件、取兑汇款。凡是乡亲们的事,他都当作自己的事来办,帮村民代取汇款、代领包裹、代缴电话费,不管什么事,只要交给他,就啥都不用再管了。乡亲们的真诚与信任,更加坚定了他为用户服务的信心和决心。而正是这种信心和决心,使得他在平凡的岗位上,一步一个脚印的前进。三十多年间,他投递的近400余万份邮件、报刊,无一差错。

2009年,于兴三的投递工具由普通自行车换成了电动自行车,投递时间也从原来的七八个小时减少到了4个多小时。2014年7月,喇叭沟门邮政所配了汽车,这也使得于兴三的投递里程从原来的47公里缩短到24公里,劳动强度比以前大大降低了。于兴三觉得:“虽然我身体上有残疾,但是身体素质还不错。如今环境好了,邮路通了,自己的身体也吃得消,我割舍不下邮递员的工作和村里面的那些村民,只要村民们有需要,我真想干到60岁。”

## 【人物档案】

于兴三,男,56岁,北京市怀柔区邮政局投递员。曾于2009年4月荣获首都劳动奖章;2010年,入选“中国好人”榜,同年4月荣获北京市劳动模范称号;2012年12月,被评为“怀柔十大道德模范”;2013年,再次荣获“最美北京人身边雷锋”称号。

## 【对话于兴三】

记者:作为一名老投递员,您认为山区投递员要有哪些思想准备?

于兴三:第一个就是要有吃苦、耐寂寞的准备。因为山区的生活是枯燥的,而且山里的蔬菜要比平原地区的品种少,也贵。第二就是要注意道路安全。以前是因为道路情况复杂,现在虽然是柏油路了,可乡村里的车辆开得快,尤其是农用车、三无车,这些车拐弯或横穿马路时都不一定会注意周边情况。

记者:如果您当师傅,将如何培养自己的徒弟当一名合格的山区投递员?

于兴三:我已干了35年的山区投递员。在山区干投递员,首先要以真心待人,要热情服务。因为山里的村民都比较实在,你真心待他,他就会真心待你。再有,投递的包裹、信件要亲手交到客户手中,不要依靠他人,以防出现不必要的差错。在语言方面,也要注意。比如我们常说的“受累”,在山里村民却认为是“兽类”。还有一点是,要熟悉山区的路线,找出投递的最佳路线,以便节省时间和精力。

记者:您在退休前,还有什么打算吗?

于兴三:随着网络的发达、手机的普遍使用,寄信的人越来越少,但快递包裹却增多了。尤其是山区,基本都靠邮局来投递。我会加大为超出邮路外的小村、自然村村民服务的力度,保证这些地方的妥投。

## ■首都工会人



# 右安门街道总工会大学生助理员冯瑞雪 设计“服务清单”方便会员理赔

□本报记者 盛丽文/摄

2011年,冯瑞雪成为了工会的一名大学生助理员。“开始的时候,我是在花乡地区总工会做大学生助理员。”互助保险、工资集体协商、困难职工帮扶……虽然刚刚接触工会工作,但冯瑞雪负责的具体内容却不少,这对于没有什么经验的她,是个不小的考验。

“要想为会员提供服务,自己先要了解相关的知识。仅拿互助保险这一项说,需要了解的内容就很多。”冯瑞雪说。为此,

她找来理赔保险细则的手册,又结合网上查找到的内容,边看边做着记录。

在补充知识时,冯瑞雪发现在为出险会员提供互助保险理赔服务时,会员需要提供报销用的理赔单据是一个关键的步骤。每个险种涉及到的需要提供的单据不同,有的单据是重复的。“这么说吧,一个出险的会员,可能会涉及到几个险种的理赔,所以提供的单据是有重复的。”冯瑞雪说。

冯瑞雪开始根据保险涉及的险种列出清单。然后,再把重复的地方进行标记。“这样,会员理赔时,我就可以根据她的具体情况,帮她列出一个需要提供理赔单据的‘个人服务清单’。”

冯瑞雪这种做“加法”,帮会员做“减法”的个性化服务模式,在实际工作中发挥着作用。一次,一位职工找到冯瑞雪,咨询关于互助保险的事情。“根据您的参保记录,您这次出险可以得到重大疾病、住院医疗、住院

津贴,这三个险种的理赔。”冯瑞雪边说边递给这位职工关于险种的理赔介绍。

“需要提供这么多单据啊。”这位职工说。“您不用着急,这几个险种提供的单据有的是重复的,我会帮您打出一张属于您个人的需要提供单据的清单,您按照这个单子准备就行。”说话间,冯瑞雪就根据这位职工的具体情况,为他打出一张清单。“这回可清楚很多。”拿着清单,这位职工说道。