

中国邮政集团有限公司泰安分公司主要负责同志接听12345热线 提升快递寄递件、银行储蓄服务能力

本报记者 杨玉洁 文/图



贾德峰现场接听热线。

先锋淬炼暖民心 国企担当伴成长

本报讯（通讯员 侯文超）在“双节”来临之际，岱岳区属国企——山东泰安西部经济投资发展有限公司（简称西部经济公司）组织开展“先锋淬炼暖民心，国企担当伴成长”走访慰问活动，履行社会责任、践行国企担当。

活动当天，在驻地社区干部的陪同下，西部经济公司党员干部深入灯笼山社区困难群众家中，为他们送去粽子、牛奶、鸡蛋、西瓜等慰问品和节日的祝福，详细询问困难群众身体状况、生活情况和实际困难，认真倾听他们的心声，鼓励他们保持乐观积极的生活态度。针对有子女的家庭，为孩子送去了学习用品作为“六一”礼物，并围绕青少年身心健康、学业发展及日常生活等方面和居民进行亲切交谈，鼓励孩子们争做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代好少年。

今年以来，岱岳区开展全区党员“先锋淬炼”行动，西部经济公司积极响应，不断增强党员干部的宗旨意识和服务意识，用实际行动诠释国企担当，努力为构建和谐社会贡献国企力量。

服务民生面对面

5月28日，中国邮政集团有限公司泰安分公司党委书记、总经理贾德峰一行走进12345热线现场办公，接听泰安市12345政务服务便民热线，就寄递件手续、邮储银行业务、快递件赔付等市民关注的问题进行解答。

寄件时身份证件是必需品，电子身份证具有同等效力

热线接听现场，有市民咨询邮寄包裹时忘记带身份证原件，只提供身份证复印件行不行？

贾德峰回复，根据《中华人民共和国邮政法》及《邮政行业安全监督管理办法》相关规定，快递行

业严格执行寄递实名制要求。寄件人在办理寄递业务时，必须出示本人有效身份证件原件，仅提供身份证号码不符合规定要求。特别需要注意的是，无法辨别真伪的身份证照片不能作为有效身份验证依据。针

对忘记带身份证原件的情况，山东省居民可通过“爱山东”政务服务平台或“山东微警务”微信公众号出示居民身份证电子证件。经核实后，该电子证件与实体身份证原件具有同等效力，可正常办理寄递业务。

邮储银行需完善个人信息，特殊情况可预约上门服务

热线接听现场，有市民提出疑问，近日其名下邮政储蓄银行无法进行转账业务，应该如何解决？家中老人因身体原因不便出门办理业务，银行是否可以提供上门服务？

贾德峰回复，为切实保障客户资金安全，有效防范电信网络诈骗风险，邮政储蓄银行正在全面落实支付结算管理要求，对前期未纳入治理范围的客户账户实施风险管控。如遇银行卡转账功能受限的情

况，客户须携带有效身份证件前往银行网点进行身份信息核实与完善。

针对特殊群体服务需求，贾德峰特别说明，按照邮政储蓄银行相关制度要求，业务必须由账户所有人本人办理且不允许代办，但账户所有人因出国、意外事件、老弱病残等特殊原因无法亲自办理业务的情形，可以提供延伸服务。具体可分为工作人员上门办理和账户所有

人委托他人网点代办两种情况。若客户本人具有完全民事行为能力，能正常表达本人意愿，但因特殊原因无法亲自办理的，网点服务人员可以携带设备直接上门为客户本人办理。如果客户不具备现场办理条件的，客户本人或其代理人可以提出申请，网点人员通过上门核实或视频核实方式确认后，通知代理人携带相关材料至网点代为办理业务。

邮政快递严格执行行业标准和企业规范

热线接听现场，贾德峰就近期市民反映的快递服务问题进行了集中回访，重点跟进市民网购商品延迟投递、跨省快件丢失赔付未落实、快递物品损坏赔偿等事件的处理进展。

“寄递时限是快递的生命线”，贾德峰强调，邮政快递严格执行行业标准和企业规范，建立了完善的时效管控体系。针对极端天气等不可抗力因素导致的延

误，公司建立了应急沟通机制，确保第一时间告知客户。对于快件丢失或损毁的情况，在符合规定的范围内，将依据客户提供的合理报价金额进行赔付。针对跨区域快递问题，邮政系统秉持“全国邮政是一家”的服务理念，通过协商、沟通，确保问题及时解决。

主持人现场提问，当前的樱桃季，市民邮寄樱桃等生鲜产品是

否有优惠政策？酒水等特殊物品是否可以参与邮寄？

贾德峰回复，泰安作为樱桃产区，为了方便市民为亲朋好友邮寄樱桃，邮政快递提供“极速鲜”包装服务，对鲜果邮寄推出打包整体性优惠，同时提供免费包装物，防止生鲜产品受损。对于酒类等特殊商品，寄递时需注意必须使用防震防漏的专业包装，大宗货物建议选择物流渠道。

御碑楼小学 开展食育实践活动

本报讯（通讯员 孙阳阳）为弘扬中华优秀传统文化，御碑楼小学近日组织开展“我们的节日——端午”食育实践活动，让传统节日焕发时代光彩。

活动当天，三年级师生齐聚学校食堂。教师首先向学生讲解端午节的由来及粽子制作所需材料，激发学生学习食育课程的兴趣，同时帮助学生认识食育文化的重要性。在食堂工作人员的配合下，教师们现场演示了折叶、填米、捆扎等包粽子技巧。学生从最初的粽叶总溜走到最终包出合格粽子，在亲手实践中感受传统节日的独特魅力。热气腾腾的粽子不仅带来味觉享受，更在学生心中播撒下传承传统文化的种子。

该校负责人表示，此次端午食育课程将健康饮食、劳动实践与感恩教育有机结合，让学生在动手实践中深化对传统节日文化内涵的理解。一颗粽子承载文化传承，一次实践促进成长收获。