

榜样

快递小哥，奔跑的青春最美丽

——记淮南鑫源通速递有限公司快递员张兵

人物名片

张兵，1990年生，淮南鑫源通速递有限公司快递员，获得首批安徽“最美快递员”、全国交通技术能手、安徽省职业职工道德模范标兵等荣誉称号。

人物寄语

出现了问题不可怕，反而是向问题要经验、要成长、求创新的好时机。

■ 本报记者 柏松

11月13日一大早，快递小哥张兵将一件件快递包裹分拣、装车后，随即奔走在淮南市潘集区的大街小巷。“双十一”过后，快递派送量激增，他忙得像陀螺一样转个不停。

2010年，作为淮南鑫源通速递有限公司快递员，张兵在完成繁忙工作的同时，挤出时间学习、练习，不断提高自己的技能水平。

“每年‘双十一’，快递包裹量比平时增加3倍以上，这对每名快递员都是一个考验。”张兵告诉记者，他利用晚上休息时间将中心滞留货物带回分部分拣好，第二天一早便和其他快递员一起装车出门派送，忙起来每天只能吃两顿，睡

三四个小时。

曾经由于信息渠道不畅，客服工作压力大，在时间有限的情况下，客服传递给业务员的信息常不及时或失真，使得快递员罚款较多。张兵凭借工作经验，提出了“归纳法”，在减轻客服压力、减少快递员罚款的同时，进一步提高了客户满意度。该方法分别获上海圆通速递公司总部2018年度“创新金点子”奖和2021年度的创新奖。

张兵家住淮南市潘集区，当地特产羊角酥瓜深受市民欢迎，但瓜皮薄脆不易运输，且密封高温的条件下容易变质，所以一直没有一家快递公司愿意承接酥瓜寄递业务。

看到这么好的农产品运不出去，种瓜户一脸愁容。张兵潜心钻研包装方

法，经过几百次试验，最终研究出气泡柱包装法，很好地解决了酥瓜寄递难题。从此，淮南鑫源通速递有限公司成为淮南首个提供酥瓜寄递服务的快递企业。

“以前，潘集酥瓜外销运输难，现在好了，在家门口就能寄快递！”酥瓜种植户徐圣克说，他种植的酥瓜销往北京、上海、内蒙古等地。

为了方便群众就近寄送酥瓜，张兵直接进村入户，在田间地头为农户包装、寄送酥瓜。不到10分钟就能完成从采摘、分拣、包装到出村的全部流程。

酥瓜上市季节，每天都有500多箱酥瓜通过快递销往全国各地。如今，酥瓜的种植面积扩大到万亩，成为当地的富民产业。

张兵说，送快递不仅是体力活，更

需要用心用脑。他一有空就找来各种包装材料和物品练习，包装纸盒尺寸如何预估，填充物和胶带如何适量，寄递路线如何做到不迂回，空白路程如何缩至最短……这些，都是他时常思考并致力解决的问题。

多年来，在快递员岗位上，张兵勤于钻研，积极思考，不断精进业务技能，他被评为安徽省青年岗位能手、安徽“最美快递员”、安徽省职工职业道德建设标兵、全国邮政行业技术能手，全国交通部技术能手，当选第十四届安徽省人大代表。

“我为能在我有着光荣革命传统的嘉兴传递亚运火炬，感到特别骄傲和自豪！”回忆传递杭州亚运会火炬的经历，张兵依然很激动。2023年9月10日，他成为一名杭州亚运会火炬手，承担着一份特殊的“快递”任务——在嘉兴接力传递杭州亚运会火炬。

亚运会火炬传递活动结束后，张兵领到了自己传递时的那把火炬。这把火炬将激励他发扬优良传统，在平凡的工作岗位上奉献青春力量。



住有优居

11月9日，合肥市包河区烟墩街道的安置小区滨湖丰华苑开始交房。近年来，合肥市严控安置房品质，一批环境优美、配套齐全、功能完善的安置小区陆续建成交付，让百姓从“住有所居”到“住有优居”。

本报记者 程兆摄

闭环处置 第一时间解民忧

■ 本报记者 刘洋
本报通讯员 巨晨寅

“我通过12345热线电话反映小区流浪狗问题，很快就有人前来查看处理，并解决了安全隐患。”提及自己近日的一次问题投诉，家住铜陵区铜官区五松东村的居民刘先生为政府相关部门的有效回应点赞。

五松东村附近过去常见到流浪狗，给居民正常生活带来了困扰。铜官区“初信初访办”收到12345热线平台转

交的问题后，第一时间联系五松社区了解情况并下发问题交办单，落实分管负责人领衔办理。经核查，流浪狗主要出现在五松东村24栋附近。社区随即联合公安、城管、物业等单位人员，带上专业工具进行蹲守，很快将流浪狗捕捉并运送至收容基地。

为进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，高效回应群众诉求，不断提升信访工作质效，今年，铜官区在综治中心设立了“初信初访办”，建立了定时梳理研判、定向交办

督办、定点回访反馈、定期总结会商机制。对收集掌握到的相关问题事项，2个工作日完成整理、汇总、交办督办，责任单位7日内反馈办理结果及信访人回访满意情况，形成问题处置闭环。

同时，要关注市级以上信访平台、涉法涉诉初信初访件，收集汇总信访人超期未评价和评价不满意等情况。

该区金色兰庭小区一家酒店油烟机正对小区，影响居民正常生活。接到区“初信初访办”的问题交办单后，区油烟办会同城管中队、鹞山社区及物业等

部门联合核实，同时联系酒店负责人、投诉人以及居民代表一起现场协商解决。相关部门经现场查看，确认酒店的油烟排放口设置不合理，当即责令立即整改，并要求鹞山社区及城管中队对此加强日常巡查监管，使酒店油烟污染小区生活环境问题得到及时解决，受到群众的好评。

“初信初访办”的闭环处置机制，确保了群众反映的实际问题及时得到发现、高效化解，有效提升了群众的满意度。铜官区“初信初访办”设立以来，共收到市级以上信访平台初信初访件303件，初信初访一次性化解率为97.97%，热线平台交办的26件重复投诉件均未转化为信访事项。

叙之间明是非，一碗水端平中化矛盾解纠纷。

今年以来，八公山区以“信访+警网”为抓手，充分融合镇街道和区直部门力量，广泛调动“两代表一委员”、道德模范、社会贤达以及知名律师、心理咨询师等社会力量，紧扣矛盾纠纷隐患，变“被动受理”为“主动贴近”，涌现出“友邻茶话”“老娘舅”“老警调解队”“邻里帮帮团”等一批叫得响、立得住、推得开的基层矛盾调处化解品牌，赢得了群众的肯定，提升了社会信任度。2022年全区荣获“全国信访工作示范县区”荣誉称号。

友邻茶话 一杯清茶化纠纷

■ 本报通讯员 米可

近日，家住淮南市八公山区新建小区的居民赵友兰老人接到社区通知，要求她拆除一楼私建的菜园。门前的小菜园正值瓜果成熟之时，赵大娘不忍拆毁她的辛勤劳动成果，对社区的告知不满。她家邻居也接到同样的通知，他们便相约一起到街道和区政府反映情况。

社区民警魏幼幼和网格员专门约请了赵大娘和她的邻居们来到社区，在“警网融合”工作站的“友邻茶话区”，工作人员先递上一杯热茶给赵大娘和她的邻居们，然后开始耐心劝导，向他们宣讲文明城市创建政策，商讨相关矛盾纠纷解决办法，最终确定，由社区统一规划整治居民小院，相关职能部门提供种子、技术支持，帮助小区业主将杂乱的小菜园转变成美丽的小花园，不仅消除了信访隐患，还美化了小区环境。

“‘友邻茶话’是八公山区创新基层治理的一项调解品牌。”魏幼幼介绍说，社区民警和网格员平时邀请群众到“友邻茶话区”，坐在一起聊工作、聊生活，了解社情民意。有矛盾纠纷时，就邀请邻里、相关职能部门和当事人，在“友邻茶话区”坐下来，喝喝茶、谈谈心，交流沟通，一杯清茶中讲道理，聊

车王争霸

11月11日，2023年长三角汽车联赛暨红杨山越野车王争霸赛在芜湖市湾沚区红杨山汽车体育公园拉开帷幕，来自全国各地的100余辆赛车及顶尖车手汇聚在一起比拼车技，展开角逐。

红杨山汽车体育公园崎岖起伏的赛道上，引擎轰鸣、尘土飞扬，一辆辆越野赛车风驰电掣、相互追逐，上演一幕幕精彩纷呈的车王争霸大战，吸引了众多游客前来观看，在极具视觉冲击力的氛围中近距离感受极限越野的“速度与激情”。

本报记者 沈宫石 摄



新华社昆明11月13日电（记者 何泰好）近日，消费者“双十一”购买的商品陆续发货，但部分配送员在快递包裹抵达时，以各种理由拒绝配送上门或直接交付到代收点。律师表示，此举不仅违反了相关法律法规规定，还应承担造成快递丢失、毁损的责任。

近日，亲戚从外地寄给家住昆明的刘女士一箱水果，快递员直接将包裹送至收件地址附近的快递驿站，待刘女士知晓时，快递已摆放多日导致水果腐烂。

12日，昆明市官渡区市民陈先生收到送货电话，快递员表示，因“双十一”快递较多无法送货上门，要求陈先生自行到附近代收点取件。

“我填写了详细地址并支付了足额邮资，但部分快递公司为了图自己方便，不愿意将包裹送货上门。”陈先生表示。

云南广恩律师事务所律师陈泽表示：“根据《中华人民共和国民法典》相关规定，收货人的签收时间为交付时间，即快递合同履行的结束时间。收件人未亲自收件或指定收件方式，意味着合同未终结，快递公司仍有继续履行的义务。”

同时，根据《快递暂行条例》第二十五条规定，经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

“快递要被放到代收点或其他地点时，必须征得收件人同意。”陈泽说，否则，快递公司不仅要承担相应的违约责任，还要承担货物丢失的风险。

律师建议，若快递员拒绝派送，收件人可先投诉到快递公司，后通过12305热线向相关部门进行申诉，如果仍然无法解决，还有提起民事诉讼的权利。

国家邮政局监测数据显示，2023年11月11日当天，全国邮政快递企业共揽收快递包裹6.39亿件，是平日业务量的1.87倍。业内人士建议，随着快递业务的飞速发展，一线快递员工作繁重，快递公司应该加大对自动电话语音问询、智慧配送等技术平台开发力度，或推出不送货上门的快递业务并相应降低邮费，采取多种办法提升配送效率与保证服务质量。

拒绝上门派送快递包裹可投诉

如拒绝上门配送快递或直接交付到代收点，律师表示，此举违反相关法律法规规定，应承担造成快递丢失、毁损的责任——

“政产学研用”推动学科人才创新

本报讯（记者 阮孟玥）为切实推进《国家“十四五”时期哲学社会科学发展规划》和深入实施一流专业建设“双万计划”，更好地推动新闻传播类专业建设与学科发展，培养新闻传播人才，11月4日，安徽师范大学新闻与传播学院与安徽省广告创新发展研究院共同举办“一流（特色）专业建设暨政产学研用创一体化研讨会”。

本次会议分为两个半场。上半场，与会嘉宾们从政产学研角度分别作报告演讲，话题围绕数字创意、公益广告、新媒体人才培养等内容展开。下半场，嘉宾们从技术发展、公益广

告、品牌传播和教育变革四个方面进行研讨交流。

“此次会议邀请了诸多行业精英、专家学者参会指导，希望大家群策群力，共同推动安徽新闻传播教育发展，推动安徽广告人才、品牌传播人才、战略传播人才培养。”安徽师范大学新闻与传播学院党委副书记、执行院长马梅说。

安徽师范大学新闻与传播学院以马克思主义新闻观为根本遵循，以培养政治坚定、业务精湛、作风优良、党和人民放心的新闻传播人才为职责使命，学院的新闻传播类专业建设与学科发展取得了长足进步。

庐阳区开展特困老年人助浴行动

本报讯（记者 许蓓蓓）日前，记者从合肥市庐阳区获悉，为进一步优化社区居家养老服务供给，提高辖区特殊困难老年人生活质量，该区于11月起开展特殊困难老年人公益慈善助浴行动试点，将于年底前为300名失能老人提供上门助浴服务。

庐阳区民政局相关负责人表示，此次行动聚焦特殊困难老人居家洗浴难题，通过“公益+慈善”模式，动员

引导慈善组织参与进来，引进专业老年助浴服务机构开展上门服务。先期在双岗街道、三孝口街道、杏林街道开展试点，安排各街道服务不少于100位特殊困难老年人，其中低保、特困等家庭优先纳入。该区将根据取得的试点经验逐步在各乡镇街道推广特困老人公益助浴行动，让更多有需要的老年人享受便捷舒适的居家助浴服务。

民生资讯·健康

肺炎支原体感染期间

孩子怎么吃恢复更快？

新华社杭州11月14日电（记者 黄荻）近日肺炎支原体感染的患儿人数较多，孩子们在患病期间往往是高烧加咳嗽，胃口较差，用药治疗后可能还会出现呕吐等反应，不仅延长了疾病的恢复时间，甚至还影响了一段时间的生长发育。

家长们除了关注儿童用药之外，“肺炎支原体感染期间，孩子到底该怎么吃？”也成为了临床营养科医生近期门诊中最常遇到的问题。

针对家长提出的种种疑问，国家儿童健康与疾病临床医学研究中心、浙江大学医学院附属儿童医院临床营养科主任医师马鸣表示，肺炎支原体感染患儿的营养不可忽视，选择合适的食物确实可以更好地帮助疾病恢复。

专家建议，肺炎支原体感染期间儿童饮食需要把握这五条原则，均适用于急性期和恢复期：

一是保证充足的水分。肺炎支原体感染患儿，如伴有发热的症状，丢失水分较多，所以肺炎期间尽量多补充水分以及富含水分的食物，3-6岁患儿每日饮水量600-800毫升，6-10岁患儿每日饮水量800-1000毫升，发热情况下可酌情加量，建议温开水少量多次饮用。

二是补充充足的蛋白质。肺炎患儿伴有发热、咳嗽等症状，能量消耗大，需要及时补充高蛋白食物，如乳制品、精瘦肉、鸡蛋、大豆及其制品等。

三是饮食要清淡。肺炎期间，患儿消化功能减退，建议尽量采取清淡、易消化的蒸煮等烹饪方式，避免油腻，少食多餐。可选用半流质饮食，如易消化的瘦肉粥、面条、馒头、馄饨等。

四是多吃富含维生素的食物。维生素C可以提高免疫力，抑制病毒合成，因此推荐摄入富含维生素C的蔬菜水果。也可以多摄入富含维生素A的食物，如胡萝卜、菠菜、番茄等，保护呼吸道黏膜，预防感染。

五是合理补充微量营养素。反复呼吸道感染，可给予补充维生素A、维生素D和锌等，帮助患儿调节机体免疫功能，提高防御能力，具体补充剂量建议咨询医生。

马鸣提到，生病期间尽量避免高糖高盐高油食物、刺激性食物、生冷食物。如果孩子出现反复呼吸道感染，体重下降5%及以上，需要到临床营养科、饮食咨询门诊、营养不良专病门诊等专科就诊，给予精准个体化饮食干预，在营养师指导下开具合理的膳食处方。