

اینجا، قلب پست

کامیون‌های بزرگ زردرنگ وارد محوطه می‌شوند، دنده عقب می‌گیرند و پشت ماشین را به سکو می‌چسبانند. در که باز می‌شود بسته‌های بزرگ و کوچک پیدا می‌شوند. کارگرها بسته‌ها را روی نوار نقاله‌ها می‌گذارند تا دستگاه اسکنر (کدخوان) آنها را تفکیک کنند، هر بسته بر اساس منطقه‌ای که باید به آنجا ارسال شود، سفر جدیدی را آغاز می‌کند و به نوار دیگری منتقل می‌شود. اینجا قلب پست کشور است، ساختمان کندویی که ریتم فعالیتش یک لحظه هم متوقف نمی‌شود.

به گزارش خبر شرکت ملی پست، کامیون‌های بزرگ زردرنگ وارد محوطه می‌شوند، دنده عقب می‌گیرند و پشت ماشین را به سکو می‌چسبانند. در که باز می‌شود بسته‌های بزرگ و کوچک پیدا می‌شوند. کارگرها بسته‌ها را روی نوار نقاله‌ها می‌گذارند تا دستگاه اسکنر (کدخوان) آنها را تفکیک کنند، هر بسته بر اساس منطقه‌ای که باید به آنجا ارسال شود، سفر جدیدی را آغاز می‌کند و به نوار دیگری منتقل می‌شود. اینجا قلب پست کشور است، ساختمان کندویی که ریتم فعالیتش یک لحظه هم متوقف نمی‌شود. اینجا ماشین‌ها، نوار نقاله‌ها و آدم‌ها مدام در حال کارند دقیقاً همچون زنبورهای کارگر! معماری ساختمان مرکز تجزیه و مبادلات پست کشور در چهارراه لشکر تهران دقیقاً شبیه کندوی زنبور عسل است و ماشین‌های زردرنگی که مدام در حال و رفت و آمد به این ساختمان هستند، همچون زنبور. این مرکز بیش از ۷۰ درصد محموله‌های پستی کشور را تجزیه و جداسازی می‌کند و به مناطق دور و نزدیک می‌فرستد. هیچ نقطه‌ای از کشور نیست که از خدمات شرکت ملی پست و شبکه مویرگی ارسال مرسولات پستی بی‌بهره بماند. پستی‌ها در ایام کرونا، ایام قرنطینه و منع آمد و شد دوران سختی را گذرانده‌اند و در این چرخه خدمت ۲۳ نفر از کارمندان خود را به دلیل ابتلا به کووید-۱۹ از دست داده‌اند.

داستان سفر بسته‌های پستی در کامیون‌ها باز می‌شود و کارگرها بدون هیچ اتلاف وقت بسته‌ها را روی نوار نقاله‌ها می‌گذارند. بسته‌ها توسط اسکنر بر اساس نشانی جدا می‌شود و به خط‌های دیگری که هر یک متعلق به یک استان است، منتقل می‌شوند. محموله‌های هر یک از استان‌ها روی پالت مخصوص خود چیده و در نهایت داخل محفظه‌های فلزی چرخ‌دار شبیه قفس گذاشته می‌شوند تا به ضلع شرقی بروند.

در هر مرحله، اپراتور عملیات صورت گرفته را ثبت می‌کند. بسته‌ها پس از گذراندن همه مراحل به قسمت بارگیری می‌روند. آخرین اپراتور بسته‌ها را در فهرست خروج ثبت می‌کند و با ثبت الکترونیکی ارسال شده از مبدا تطبیق می‌دهد و اگر مغایرتی باشد سریع گزارش می‌دهد. کامیون‌ها در سه شیفت صبح و عصر و شب وظیفه بارگیری و رهسپاری شدن به مقاصد خود را دارند. بیشتر مرسوله‌ها با کامیون، برخی با قطار و هواپیما به استان‌های مورد نظر ارسال می‌شوند؛ کاری پیچیده، دقیق و البته حساس. همه بسته‌ها بیمه عمومی می‌شوند که اگر خدای ناکرده اتفاقی برایشان افتاد به صاحبان آنها تا ۸۰۰ هزار تومان غرامت پرداخت شود، البته اگر کسی بخواهد می‌تواند فرم بیمه اظهارشده پر کند تا بسته‌اش به‌طور سفارشی و با حساسیت بالا ارسال شود و بر اساس مبلغ اظهار شده مرسوله تا سقف مشخص غرامت دریافت کند.

طبقه همکف ساختمان مرکز تجزیه و مبادلات یا همان ساختمان کندویی، بسیار شلوغ و پر رفت و آمد است. لیفتراک‌ها و تrolleyها مدام در حال جابه‌جایی بسته‌ها هستند.

بخش بیشتری از سالن در اشغال بسته‌های بالای دو کیلویی است و بخشی کوچک اختصاص یافته به بسته‌های زیر دو کیلو. طبقه بالا هم اختصاص یافته به پاکت‌های ژورنالی یا روزنامه‌ای.

به گفته خانم حدیث دانش‌راد، مسؤول روابط عمومی این اداره که در بازدید از فعالیت این مرکز همراهی‌مان می‌کند، ارسال برخی از بسته‌ها که حاوی پول و طلا، حیوانات، محموله‌های شیمیایی خطرناک و آسیب‌رسان هستند ممنوع است.

تهیه و استفاده از قفس‌های چرخ‌دار یا همان تrolleyها به سریع‌تر شدن فعالیت کارگران کمک زیادی می‌کند. علی رهنما، یکی از پرسنل این مرکز که بیش از ۱۰ سال سابقه در آماده‌سازی بسته‌های پستی را دارد در این باره به ما می‌گوید: «تrolleyها گذشته از این‌که در حفظ و بالا بردن امنیت بسته‌ها کمک‌مان کرده، باعث شده نظم‌دهی و ردیابی بسته‌ها برای ما راحت‌تر شود. بعضی از کامیون‌ها بر اساس حجم محموله‌های ارسالی گاهی به دو استان می‌روند و وجود این تrolleyها کار را راحت کرده چون افرادی که در استان‌های مقصد محموله‌ها را دریافت می‌کنند اصلاً دچار اشتباه نمی‌شوند.» اما از حجم بالای کار که بگذریم موضوعی که هر تازه‌واردی را به خود جلب می‌کند رنگ یکنواخت سیمانی در سراسر این محیط است؛ نبود هیچ رنگی در اینجا شاید بر روحیه کارکنان آن تاثیرگذار باشد.

یکی از پرسنل این مرکز که نمی‌خواهد اسمی از او در این گزارش باشد در این باره می‌گوید: «این مرکز از بدو تاسیس همین شکلی بوده، ما به این بی‌رنگی عادت کرده‌ایم ولی اگر کف جایی که کار می‌کنیم رنگ داشته باشد، اگر ستون‌ها و دیوارها رنگی باشند مطمئناً بر روحیه ما تاثیرگذار خواهد بود و به ما انرژی دو چندان می‌دهد.»

تشکیل هاب‌های پستی و تجهیز مرکز تجزیه و مبادلات در حالی که حجم مرسوله‌های پستی از آب معدنی و پوشک بچه و مواد خوراکی گرفته تا مرسولات عادی روز به روز افزایش می‌یافت و فعالیت این مرکز را گاهی با خلل روبه‌رو می‌کرد، تشکیل چند هاب پستی در غرب، مرکز، شمال شرق و غرب توانست گره‌ای از مشکلات باز کند.

مهندس مقصودی درباره تشکیل این هاب‌ها چنین می‌گوید: «مدیریت پست همچون مدیریت برخی از دستگاه‌های دولتی متمرکز در تهران است و این موضوع در آن شرایط فشار زیادی به ما وارد می‌کرد بنابراین طی چندین جلسه قرار شد هاب‌هایی در همدان، مشهد، کرمان و تبریز ایجاد شود تا بخشی از این حجم به سایر مناطق منتقل شود، به عنوان مثال پیشتر، محموله‌ای که در گذشته از مشهد به تبریز از طریق تهران ارسال می‌شد به‌طور مستقیم صورت گرفت و این هاب‌ها موفق شدند بخشی از مشکلات ما را برطرف کنند. در واقع این تمرکززدایی باعث شد فعالیت ما روان‌تر و همچون گذشته با سرعت‌تر شود.»

شرکت پست که همچون بسیاری از سازمان‌ها و نهادهای دولتی با شیوع کرونا غافلگیر شده بود با توسعه آی تی همان ابتدا توانست بخشی از مشکلات را سر و سامان دهد و در ادامه تزریق نیروی انسانی و تجهیزات خودرویی این شرکت را چابک‌تر کند. مدیرکل شرکت تجهیز و مبادلات شرکت پست با اشاره به تخصیص ۴۰ کامیون و کامیونت و خودروی سبک به این مرکز عنوان می‌کند: «اهمیت یافتن نقش پست در رتق و فتق امور تخصصی این حوزه باعث شد در جلسه هیات دولت دوازدهم برای خرید نیازمندی‌های ضروری این مرکز تصمیم‌گیری‌های جدی صورت بگیرد. با خرید خودروهای سبک و سنگین و تزریق نیروی انسانی خون تازه‌ای وارد رگ‌های مجموعه‌مان شد و توانستیم با سرعت بیشتری فعالیت‌مان را ادامه بدهیم. در کل باید بگویم کرونا گذشته از تهدید، فرصتی برای ما شد تا توانمندی‌هایمان را اثبات کنیم.» صندوق‌های پستی خالی

پیش از ظهور اینترنت پر سرعت و گوشی‌های هوشمند و شبکه‌های اجتماعی، صندوق‌های پست و نامه‌رسان‌ها سرشان شلوغ بود. وقتی نامه‌رسان نامه‌ای را برایمان می‌آورد، با ذوق و شوق پاکت را باز می‌کردیم تا ببینیم چه کسی برایمان نامه نوشته است؛ حتماً برایتان پیش آمده که یک نامه را چندبار خوانده‌اید و برای کسی که نامه نوشته، پاسخی می‌نوشتید و تمبری پشت پاکت می‌زدید و می‌انداختید داخل صندوق پست زرد رنگ. اما اکنون اینترنت بساط نامه‌نگاری با آن ادبیات خاص خودش را برچیده! دیگر کسی نامه نمی‌نویسد.

مهندس مقصودی با اشاره به وجود ۲۹۰۰ صندوق پستی در تهران می‌گوید: «متأسفانه مکاتبات جنبه حالیه در تهران و بسیاری از نقاط کشور به صفر رسیده است. کاربرد صندوق‌ها تبدیل شده به محفظه‌ای که مدارک گمشده را داخلش می‌اندازند.

چند سال پیش سفر کاری به یک کشور اروپایی داشتم. صف عریض و طویلی مقابل اداره پست دیدم. وقتی پرس و جو کردم متوجه شدم مردم کارت‌پستال تهیه کرده‌اند و می‌خواهند برای دوستان و خانواده خود ارسال کنند. آنها که جزو کشوری توسعه یافته هستند همچنان نامه‌نگاری در بین‌شان مرسوم است ولی ما ایرانیان که مبدع پست در جهان هستیم به آن اهمیتی نمی‌دهیم. بی‌توجهی به نامه‌نگاری حتی بر طراحی تمبر هم تأثیرگذار بوده، متأسفانه در طول سال‌های گذشته طراحی تمبرها به شدت ضعیف شده و تمبری که سفیر و نماد فرهنگی ماست و پیشتر طراحی‌های زیبایی داشتند تبدیل به تمبرهای مشاهیر و افراد سیاسی شده است. ما همه تلاش‌مان را می‌کنیم تا نامه نوشتن دوباره زنده شود و آماده همکاری با سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی هستیم.»

فعالیت سخت پست در ایام شیوع کرونا

وقتی بهمن سال ۹۸ شیوع کرونا در کشور اعلام شد و رفت و آمد مردم به خاطر ترس از ابتلا افزایش پیدا کرد، تمایل به ارسال بسیاری از کالاها به ویژه فروشگاه‌های اینترنتی افزایش یافت و شرکت پست بر خلاف همه سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی که در برهه‌هایی با یک سوم پرسنل فعالیت می‌کردند با تمام توان خود انجام وظیفه کردند.

مهندس مهدی مقصودی، مدیرکل مرکز تجزیه و مبادلات شرکت پست درباره وضعیت این مرکز در ایام شروع و تشدید کووید-۱۹ به ما می‌گوید: «با آمدن کرونا وضعیت ما به شدت تغییر کرد و خریده‌های اینترنتی برای کاهش مراجعه حضوری به شدت افزایش پیدا کرد.

حجم مرسولات تا ۳ برابر ماه‌های قبل رسید و ما مجبور شدیم برای این‌که خللی وارد نشود از پرسنل ستادی کمک بگیریم. اوج کار ما در ماه‌های منتهی به سال نوروز ۱۴۰۰ بود که کرونا تشدید شد و هیچ راه ارسال کالا جز پست نبود.

ما برای حفظ جان همکاران در این مرکز با تشکیل کمیته بحران، پروتکل‌های بهداشتی صادر می‌کردیم ولی در اوج فشارهای کاری بسیاری از عزیزان ما کرونا گرفتند و افراد حاضر مجبور به تحمل شیفت‌های اضافه بودن؛ به عنوان مثال همکاری داشتیم که برای جبران نبود همکاران مبتلا شده به کووید، ۲۵۰ ساعت اضافه‌کار بماند. شرایط ما در آن برهه غیرقابل درک است چراکه تلاش‌های آنها کمتر رسانه‌ای شد.»

به گفته مقصودی زیرساخت‌های شرکت پست از جمله ماشین‌آلات، نیروی انسانی به‌خصوص مرکز تجزیه و مبادلات پاسخگوی حجم از مرسولات سراسری نبود ولی با این حال همکاران وی زیر بار این وظیفه سنگین کمر خم نکردند.

فعالیت سخت پست در ایام شیوع کرونا

پست در سراسر جهان به خصوص در کشورهای توسعه‌یافته یا در حال توسعه تبدیل به یک صنعت درآمدزا شده است. بسیاری از شرکت‌ها و سایت‌های فروش آنلاین برای خدمات بیشتر به مشتریان خود یا از پست بهره می‌گیرند یا از پست‌های خصوصی و این حکایت از اهمیت پست دارد. مقصودی در پایان از آینده پست برایمان می‌گوید: «آینده پست در جهان به سوی استفاده از تکنولوژی می‌رود. به عنوان مثال شرکت آمازون کنار فعالیت خود یک اپراتور پست راه‌اندازی کرده که محصولات و مرسولات خود را برای خریداران ارسال کند. این موضوع از اهمیت پست به عنوان یک صنعت در جهان نشان دارد.

باید به این نکته مهم اشاره کنم پست، حلقه مکمل تکنولوژی و کانال فیزیکی است. آینده پست روشن و بنگاه اقتصادی موفقی پیش رو دارد اما شرکت پست در ایران با این زیرساخت آینده مبهمی دارد و برای تحول آن نیاز به توسعه دارد.» اینجا قلب پست کشور است، ساختمان کندویی که ریتم فعالیتش یک لحظه هم متوقف نمی‌شود. اینجا ماشین‌ها، نوار نقاله‌ها و آدم‌ها مدام در حال کارند دقیقاً همچون زنبورهای کارگر!