“全心全意为读者服务”
新华人恪守了70多年的信念和宗旨
在战“疫”时节
7000名河北新华人

心手相牵 众志成城
以贴心、细心、暖心、尽心的落地服务
履行社会责任 砥砺奋起
凝聚力量源泉 彰显担当与大爱

河北新华

践行初心使命 大爱同心 迎“疫”向前

■李 晶

1 7000名新华人逆风而行 为莘莘学子保驾护航

新冠肺炎疫情发生以来，面对疫情防控与“课前到书”的双重大考，7000名河北新华人坚决兑现“课前到书”的承诺，为莘莘学子扬帆逐梦保驾护航。

河北省新华书店有限责任公司高度重视，精心制定周密的教材发运工作方案和应急预案，科学组织、特事特办，及时对河北省中小学所需的教材进行分发、包装、转运，并要求各基层书店积极加强与教育部门、学校的沟通和联系，确定送书到校时间和方式，提前做好研判，确保特殊时期全省教学用书发行工作顺利进行。

各市、县店积极响应，立即成立了教学用书配送领导小组，制定预案，与各学校逐一进行对接，制定配送方案。在确保员工健康安全的前提下，对到货图书采取严格消毒后，再打包、分发。针对疫情期间无法直接送达部分村镇学校的情况，各店还开展无接触图书交接服务，加强疫情防控，确保“课前到书”。

河北新华物流公司员工正在对教学用书进行打包装订

河北新华大厂分公司员工正在装卸教学用书

河北新华唐县分公司员工送书到校

河北新华枣强分公司向公安干警捐赠物资及防疫图书

河北新华青县分公司向红十字会捐款

河北新华宣化区分公司向红十字会捐赠物资

2 178家新华书店爱心涌动 捐款捐物践初心

新华人心系防疫一线，纷纷伸出友爱之手，集腋成裘，踊跃捐赠防控物资，在“疫”变的春天里升起盏盏心灯，竭尽全力履行使命担当和社会责任。

河北新华始终牵挂着身处疫情中心的湖北人，特别是湖北新华人，与中国新华书店协会一起委托黑龙江新华书店从俄罗斯等地组织货源，历经艰辛采购口罩送往湖北省新华书店。河北保定、廊坊、沧州、邢台等市店为当地市委宣传部及市教育局、红十字会和奋战在一线的交警送去了价值上万元的防疫物资和特殊党费，为打赢疫情防控阻击战贡献了自己的力量。

遵化、沙河、青县、沧县、吴桥、河间、深州、宣化区、隆化、邢台县、滦平、泊头等分公司分别向当地应急管理局、县发展和改革局、红十字会等机构捐赠《防控新型冠状病毒》图书和上万元爱心款，奉献一份自己的温暖。

安新、广宗、高碑店、宣化区、枣强、平乡、临西等分公司为医护人员、公安干警、环卫工人、社区志愿者等在疫情防控一线值守的工作人员送去消毒用品和生活物资，保障一线人员的日常生活。

河北新华员工中，还有很多人自发将购买到的口罩、消毒液、手套等防控物资慷慨捐出，默默献出爱心。

3 13家书城多措并举 为读者点燃文化之光

疫情发生以来，河北新华积极践行作为文化建设桥头堡和引路人的职责使命，创新门店营销模式，倾力拓宽线上服务渠道，通过线上线下双管齐下、多措并举，切实保证停业不停服务，极力满足疫情防控期间广大读者的精神文化需求。

河北新华各级门店第一时间开通电话购书咨询热线、开设便民购书微信群，安排专业人员全天候在岗答疑接单；为50余万会员精准推送售书渠道信息，并通过海报、线上平台、社群等进一步传播扩散。疫情期间，河北新华全省门店累计服务读者百万人。衡水市店建立了20余个便民购书群，覆盖读者1.3万余人，日均服务读者7000余人次；邯郸书城与顺丰、申通等快递公司达成合作，由快递公司安排专员驻守，有力保证了图书送达时效，日均接单近700笔；保定图书大厦创新推出“读者不入店，结算不收现”服务，受到了读者和媒体的广泛关注与认可。

石家庄市新华书店线上栏目《一期电台》

唐山市新华书店线上音频栏目《壹介书声》

邯郸市新华书店参与的“燃灯计划”线上栏目

河北省新华书店线上读书栏目《书音电台》

在做好门店售书服务的同时，河北新华积极创新网络服务形式、努力拓宽线上服务渠道，开创线上荐书、线上逛书城、微课堂等系列栏目和活动，在读者中引起了热烈反响。河北省新华书店官方微信公众号推出线上读书栏目《阅见》《书音电台》。唐山市店创新打造“主播带您逛书城”，通过视频带读者漫步书店、浏览图书；“金声书韵”线上朗读活动，有近3000名读者在线上发声；“壹介书声”栏目通过阅读音频为读者在线鉴书。邯郸市店参与的“燃灯计划”邀请知名作家、学者在线交流，实现全国4万名读者同步在线收听。石家庄市店策划的“拍一期书店”“一期电台”“遇见·好书”“亲子微课堂”等一系列活动，为读者开启了疫情期间的书店之旅。衡水市店及所辖各分公司微信公众号每日推送“便民购书渠道”微信，全员转发，扩大宣传，引导读者线上购书。

4 三个线上服务平台 为民解忧暖全城

河北新华旗下“新华子衿作业答案辅导”平台

河北新华数字教育公司联合京东云与AI创办《我的世界教育版》编程课程

河北新华旗下“新华优选”电商平台

面对严峻形势，河北新华旗下“新华优选”电商平台充分发挥线上50万种图书的优势，努力为读者提供安全、快捷、便利的购书渠道。商城在首页开设了疫情防治和健康类图书专区，向读者重点推介最新上架的《新型冠状病毒感染防护》等图书。“新华优选”电商平台通过微信公众号、会员群、朋友圈、宣传海报等方式引导顾客线上下单，门店就近提货。为响应教育部“停课不停学”的倡议，河北新华在2天内完成了200余种教学用书的运输到货，并迅速在“新华优选”线上商城进行编辑、上架。微信客服人员8:00~22:00为读者提供线上咨询服务，并通过“新华优选”微信号向河北省40万关注用户推广图书上线信息。

疫情期间，河北新华旗下“新华子衿作业答案辅导平台”作为专注于中小学教育的互联网平台，免费进行《寒假作业》线上讲解辅导，根据教学大纲要求和进度每日提供在线视频课程、课后作业辅导等免费服务，及时开放价值上百万的作业辅导资源，为河北省中小学生提供了免费的在线课程、作业辅导服务、英文绘本点读音频和课外拓展学习材料，累计访问量逾6000万。

为助力“停课不停学”，河北新华数字教育公司联合京东云与AI，以“教育+互联网”形式加强学业管理和学校沟通，为广大师生和学校免费提供《Minecraft我的世界教育版》编程课程，为不同学龄段的学生设计了进阶式课程，打造沉浸式、创新式、协作式、跨学科式课堂线上教学。疫情期间，客服和技术团队提供全天候24小时在线服务。

5 数百名党员干部坚守防疫一线

河北新华晋州分公司员工搭建简易帐篷值班值守

河北新华卢龙分公司党支部书记陈娟与同事在疫情防控检测点值守

河北新华崇礼分公司退休员工吴丙贵在社区值守

疫情期间，河北新华下属多家新华书店的党员干部努力克服气温多变、雨雪等恶劣天气影响，开展值守、排查、测温、登记等工作，同社区人员一道筑起疫情防控的“铜墙铁壁”，践行国有文化企业的社会责任。

3月11日，邢台市店的大门上张贴着一张裁剪齐整的红色表扬信，上面有这样一段话“不忘初心抗疫情，牢记使命为百姓；严防死守讲奉献，身先士卒德为先”。

“为党旗增辉，为党徽添彩”，“我是党员，必须冲在最前线”。疫情期间，卢龙分公司党支部书记陈娟与同事一起，在当地政府分配负责的辖区内进行人员筛查和防疫宣传。她带领党员同志，在风雪中搭建起病毒防控检测点24小时值班帐篷，坚守在党员定点执勤岗位。

“因为我是新华人，我就要时刻坚守在防控第一线。”崇礼分公司吴丙贵虽已退休，但依然坚守在岗位上，尽职尽责守护社区居民安全。他配合社区工作人员详细排查过往车辆及行人，并认真进行登记、核实，严防疫情传播和扩散。

晋州分公司的职工宿舍楼虽然没有门卫室，但疫情防控工作丝毫不松懈。他们临时搭建了简易帐篷，24小时值班值守。冬日严寒挡不住新华人的服务热情，他们辛苦守卫整个社区居民的安全。

徐水分公司秉承“稳人心 抗疫情 优服务”的工作思路，积极协助居委会做好新华小区疫情防控工作，书店主要负责人坚持带班，全体员工轮流无间断值守，对进入单位及小区人员逐一登记、测量体温，对进出车辆严格消毒。

涿州分公司得知当地一家单位急需800余枚党徽后，工作人员连续跑了3家门店凑足数量，并为客户送货上门。