

Teladani sifat amanah, ta

Posmen cedera kemalangan sanggup menyelamatkan sur

B.H 9/10/07 M/S 11

Oleh Hasliza Hassan

MASIH ingatkah anda dengan lelaki bernama Norlisman Abu? Atau mungkin anda pernah terbaca kisah di dalam akhbar atau terdengar berita menerusi kaca televisyen 25 tahun lalu yang mengemparkan negara mengenai betapa amanahnya seorang posmen bernama Norlisman.

Beliau adalah Posmen Contoh Negara dan dianugerahkan Pingat Pangkuan Negara pada 1984. Setiap kali sambutan Hari Pos Sedunia pada 9 Oktober, nama Norlisman tidak boleh dilupakan, walaupun dia kini sudah bersara.

Nama Norlisman popular dan masih terus diingati warga pos hingga hari ini kerana kesungguhan beliau menyelamatkan surat berdaftar yang tersimpan di dalam beg surat pada motosikalnya, walaupun cedera akibat kemalangan kira-kira jam 10 pagi pada 10 Ogos 1982.

Ketika kejadian, beliau dalam perjalanan untuk menghantar surat berdaftar ke Damansara selepas keluar dengan motosikal dari Pejabat Pos Besar yang ketika itu di Bangunan Sultan Abdul Samad, Jalan Raja, Kuala Lumpur.

Bagaimanapun, setiba di Jalan Parlimen, motosikal yang ditunggang terbasas dan beliau terhumban. Namun, dalam keadaan cedera, beliau masih sempat mengambil surat berdaftar itu.

Dan apabila polis ingin mengambil surat yang berada dalam dakapannya, beliau yang cedera di kepala enggan menyerahkannya kerana akan memberi surat berdaftar itu kepada pemiliknya saja.

Keesokan harinya, terpampang di dada hampir setiap akhbar mengenai peristiwa itu dengan gambar seorang pemuda terbaring memegang surat berdaftar, sambil kepalanya berbalut dan pipinya berdarah.

Disebabkan sifat amanah itu, beliau yang kemudian di rawat di Hospital Kuala Lumpur menerima jambangan bunga serta surat penghargaan daripada Perdana Menteri ketika itu, Tun Dr Mahathir Mohamad dan Timbalannya, Tun Musa Hitam.

Mengenang sejarah itu, mudah difahami kenapa hingga kini Norlisman 'pantang' sekali mendengar cerita tidak enak mengenai sikap posmen seperti posmen buang surat, sorok surat atau koyak surat yang dilaporkan media.

Ditanya kenapa sikap posmen sekarang berbeza daripada posmen zamannya dulu, beliau berkata, pelbagai kemungkinan boleh diandaikan, tetapi baginya apa juga alasan tidak bermakna posmen boleh melakukan perkara menyalahi undang-undang dan etika tugas mereka.

Menurut Norlisman, memang wujud perbezaan ketara antara posmen dulu dan posmen kini, baik dari segi komitmen terhadap tugas serta cara mereka memberi keutamaan kepada pelanggan.

Beliau berkata, selain patuh kepada arahan, posmen dulu mempunyai hubungan sosial yang baik dengan pelanggan hingga ada posmen yang bukan saja mengenali tuan rumah, malah tahu nama anak mereka.

"Dulu kami berhati-hati hendak menyerahkan surat. Kami juga kenal kebanyakan tuan rumah. Selain memudahkan kerja, hubungan baik itu banyak membantu kerana pelanggan akan faham tugas kita dan sentiasa memberi kerjasama. Dulu posmen banyak orang sayang," katanya.

Katanya, banyak kenangan manis dan tidak kurang yang pahit dilalui ketika bertugas sebagai posmen termasuk tayar motosikal pancit, dimarah tuan rumah kerana menekan loceng banyak kali, disengat tebuhan serta dikejar anjing.

Selepas menjadi penyelia pada 1999 hingga 2001, Norlisman dilantik se-



PATUT DICONTOKI: Norlisman menunjukkan posmen yang amanah.

“Posmen memegang amanah berat kerana di tangan mereka adalah rahsia serta harapan pelanggan dan memastikan pelanggan menerima dokumen dengan selamat, posmen perlu sentiasa berhati-hati laksanakan tugas”

Norlisman Abu
Pesara Posmen

nggungjawab Norlisman

at berdaftar, mahu serah sendiri kepada pemilik



an keratan akhbar Berita Harian, terbitan 1980-an mengenai kisahny sebagai

bagai Pegawai Latihan di Institut Latihan Pos Malaysia selama lima tahun sebelum bersara tahun lalu. Kini, beliau bertugas sebagai Penyelia Koperasi Semarak Berhad.

Beliau berkata, daripada pengalaman melatih kira-kira 4,000 kakitangan pos terdiri daripada posmen dan kerani, beliau sentiasa menekankan disiplin kerana yakin disiplin yang teguh akan mengubah sikap posmen supaya lebih bertanggungjawab melaksanakan tugas mereka.

Norlisman juga mencadangkan supaya pihak pengurusan meningkatkan pemantauan supaya tidak berlaku lagi kes surat hilang atau penyelewengan kakitangan pos bagi memastikan keberkesanan pengurusan.

"Pendekatan saya mudah, saya akan tunjukkan mereka keratan akhbar yang menyiarkan berita negatif serta positif membabitkan posmen, juga Pos Malaysia. Saya mahu me-

"Ketika latihan juga saya selalu minta pelajar tanya diri sendiri patut atau tidak mereka melakukan perbuatan negatif itu. Saya juga minta mereka beritahu akibat daripada perbuatan tidak amanah itu terhadap imej majikan.

"Saya akan berulang kali mengingatkan mereka, posmen adalah pemegang amanah orang ramai. Jika kita tidak amanah dan jujur pada diri sendiri, macam mana hendak jalankan tugas dengan baik," katanya yang mahukan posmen menilai kembali pencapaian mereka sempena Hari Pos Sedunia yang disambut hari ini.

Beliau juga meminta pelanggan supaya menyediakan peti pos yang sempurna bagi memudahkan posmen meletakkan surat mereka dan menjamin surat selamat, tidak basah kena hujan atau terbang ditipu angin.

Norlisman berkata, posmen memegang amanah berat kerana di tangan

langgan menerima dokumen milik mereka dengan selamat, posmen perlu berhati-hati melaksanakan tugas.

Katanya, selain membawa amanah pelanggan, posmen juga adalah duta kepada Pos Malaysia Berhad, dan bertanggungjawab menjaga imej syarikat yang berperanan menjadi penghubung masyarakat serata dunia.

Sedikit kesilapan dilakukan posmen, bukan imej syarikat saja akan tercalar, malah masyarakat boleh hilang kepercayaan terhadap kredibiliti posmen dalam memenuhi tanggungjawab mereka.

"Tersalah hantar surat adalah kesilapan yang tidak sepatutnya berlaku dan pelanggan berhak membuat aduan jika perkara itu berlaku. Kerana itu sering kali ditekankan, posmen adalah pemegang amanah.

"Justeru, mereka perlu amanah kerana hanya dengan cara itu posmen dapat memenuhi tugas dengan baik. Tetapi apa yang berlaku, kadang-kadang surat yang datang ke rumah saya pun surat orang lain," katanya.

Katanya, walaupun sudah lama bersara daripada tugas menghantar surat, semangat serta naluri sebagai posmen tetap subur dalam jiwanya.

Tambahan, apabila rakan atau masyarakat sekampung masih merujuk kepadanya setiap kali timbul isu membabitkan posmen untuk bertanya, walaupun mereka tahu beliau sudah lama meninggalkan profesion itu.

"POS saya terjemahkan sebagai Posmen Orang Sayang. Macam cikgu jugalah, walaupun sudah tidak mengajar, orang tetap panggil cikgu. Saya sudah bersara, tetapi masih orang kenang sebagai posmen juga," katanya.

Beliau berkata, pengiktirafan masyarakat itu membuktikan posmen memainkan peranan penting dalam hidup orang ramai dan jasa mereka sentiasa di kenang hingga ada posmen yang namanya dikaitkan de-