

为展现邮政快递业良好精神风貌,进一步提升服务质量和水平,首届“大同最美快递员”评选日前揭晓,

共有10人受到表彰。有在行业一线奋斗近十年的敬业模范、有工作多年实现零投诉的服务标兵、有巾帼不让须眉的女工楷模……

日前,记者走访了3位“大同最美快递员”代表,揭示他们弘扬爱岗敬业、乐于奉献、执着坚守、勤劳淳朴的优秀职业品质和“小蜜蜂精神”,引导全市快递从业人员积极投身行业高质量发展主战场,争当奋斗者,建功新时代。



丁瑞

“大同最美快递员”

他们用汗水书写“敬业福”

本报记者 孙霖

丁瑞:真诚服务换来“最美”赞誉

卸车、扫描、分拣、装车,不到半个小时,大大小小的百余件包裹,丁瑞便熟练地操作完成,随即开启一天忙碌的派送工作。在菜鸟速递大同北城快递站,这位90后的快递小哥已在这个行业工作了4年,无论是酷暑还是严寒,坚持以“代扔垃圾、送货上门”为基本服务标准,他对快递服务工作的热情从未削减。时间是一切最好的验证——他也用真诚换来了“零投诉”,赢得了首届“大同最美快递员”的美誉。

在许多人看来,这份枯燥、单调又缺乏成就感的工作,只是谋生的手段,但在丁瑞看来,每一份工作都值得热爱,都值得投入和奉献。他深知,这些看起来繁杂的包裹背后,凝结着许多产业的发展,更饱含着无数客户的期待。“干一行,专一行,精一行,生活的

美好也会与之环环相扣。”这是丁瑞微信朋友圈的个性签名。

“送快递很锻炼人,只要心细,就能干好。”丁瑞说,他时刻牢记公司服务标准,深受领导、同事和顾客的认可。多年来,他坚持稳中求快,提升服务质量,从未出现漏投、误投等状况,出色地完成着投递任务。

去年夏天,丁瑞在派件中看到一位老人晕倒在路边,他一边把车箱锁好,一边拨打120电话。看到许多路人避而远之,他便冲向老人身边了解情况,并第一时间协助医务人员送老人去医院治疗。直到老人的家属来了之后,他才离开。得知情况后,老人家属握着他的手,一个劲儿地说着感激的话。

去年10月,丁瑞在送件途中捡到一部手机,及时与失主联系,并送至家中,巧合的是失主也是菜鸟速递客户的

家人。从那以后,失主对菜鸟速递的印象有了相当高的认可,并且向左邻右舍夸奖菜鸟速递的员工素质高、态度好。

丁瑞说,快递工作看似简单,但要熟知违禁品,掌握打包技巧,同样一个问题,面对不同的客户要有不同的方式,尽力做到让客户满意是投递员的基本素养,“尤其快递高峰期,我们要做到忙中不乱,有条不紊,虽然很多时候连午饭都没时间吃,但客户第一时间收到包裹后的一声‘谢谢’,便觉得一切的付出都值得”。

对于荣获首届“大同最美快递员”称号,丁瑞说,每个平凡的岗位对社会都有不同的意义,这是对像他一样千千万万快递员辛勤工作和无私奉献的认可和赞赏,他将珍惜荣誉,再接再厉,立足岗位,用自己的实际行动为社会传递更多正能量。

徐建芬:投送包裹也传递温暖

在城市的车水马龙中,80后小伙子徐建芬和众多快递员一样,骑着满载包裹的车辆,穿梭于大街小巷,为人们传递着一份份期待。作为山西京邦达供应链科技有限公司大同分公司一名快递员,徐建芬以他兢兢业业的工作态度和始终如一的优质服务,成为大家眼中的“最美快递员”。

人行9年的徐建芬,每天的工作是从分拣包裹开始,天还没亮,他就已经到岗。“分拣包裹是一项需要极大耐心和细心的工作,必须在短时间内根据收件地址和派送路线,将包裹准确分类。”徐建芬说,一个小小的疏忽,就可能导致包裹派送错误,耽误客户收件时间。

随着城市的苏醒,徐建芬也开启了每一天的派送之旅。他的派送区域涵盖了御东一个大型社区和周边的商业区,

虽然道路复杂、人流量大,但他总能合理规划路线,提高派送效率。

在客户的眼中,徐建芬的服务总是那么贴心暖心。遇到小区电梯故障,他就会扛着沉重的包裹,爬楼配送;有的客户因为工作忙,无法在家接收快递,徐建芬便与客户约定在客户下班途中定点交接;一位老人代收了一个体积较大的快递,正在犯愁时,徐建芬当即帮老人搬到指定地点,并协助其验货,确认物品无误后才离开;一次派送途中忽然下起大雨,徐建芬立刻用自己的雨衣盖在包裹上,自己却被淋成落汤鸡。客户看到他狼狈的样子,又看到干爽的包裹,感动不已。徐建芬只是笑着说:“保证包裹安全完好送达是我的责任。”

在同事眼中,徐建芬也是一位乐于助人的好伙伴。当其他快递员遇到派

送难题时,他总是主动伸出援手。当新入职的同事不熟悉业务时,他便耐心细致讲解。在他的带动下,整个快递团队成员之间形成了相互协作、团结友善的向心力。

徐建芬的兢兢业业和优质服务,不仅为他赢得了客户的信任和好评,也为公司树立了良好的形象。他所在的快递站点,客户满意度一直名列前茅。他的事迹被公司作为典型进行宣传,激励着更多的快递员用心服务客户。

“在这个快节奏的时代,快递员们就像城市的毛细血管,连接着千家万户,派送包裹,传递温暖。”徐建芬说,在未来的日子,他将继续用汗水和微笑,为客户带去更多便利,用实际行动诠释敬业精神,激励更多的快递员在平凡的岗位上创造出不平凡的价值。



徐建芬

张利娟:用微笑化风雨为彩虹

春日的晨光中,一辆载满快件的极兔速递三轮车轻快地穿梭在乡间小道。驾驶座上,轻车熟路地操控方向盘的快递大姐便是43岁的张利娟,笑意盈盈的脸上带着几分自信与从容。

张利娟是阳高县友宰镇友宰村人,是极兔速递的一名快递员,负责阳高县友宰镇和鳌石乡辖区快递派送工作。从业8年来,她始终奔波在乡镇、村庄的小路上,寒来暑往,顶风冒雪,用敬业和微笑,化风雨为彩虹,用脚步丈量着农村快递的“最后一公里”。

张利娟说,女性在这个工作中有不少优势,比如“细心”和“耐心”。空闲时候打扫整理一下营业点,擦洗一下三轮车;在收派件的时候,多一分微笑、多一句问候,总能收获不少善意和好评。“我

是真的很喜欢这个工作,跟客户之间的关系也特别好,这么多年我都是零差评、零投诉。”张利娟笑着说。

“送快递是一项繁杂的工作。”张利娟说,刚开始由于经验不足,前期的分拣、装车、派送等流程耗费时间长,她都是最后一个出发上路。派送中再加上路不熟,没有提前联系客户,导致工作效率不高,每天都是最后一个返回网点。后来在家人的支持、同事的帮助下,她逐渐成长起来。“礼貌一点、勤问一些、多走一步、思考一下”的微笑服务,为她赢得了公司领导及客户的赞许。

对于张利娟来说,生活就像三轮车里的快件,有轻有重,都需要用心对待。把身边的小事做好,把应尽的责任落实,这是她严于律己的工作准则;勤劳能干、

耐心细致,这是同事们对她踏实做事、实在做人可贵品质的概括。

多年来,张利娟以良好的工作状态和旺盛的工作热情,做到了干一行、钻一行、精一行。如今,辖区乡镇、农村的小超市、小卖部都成为了她的“老客户”。

近来她又琢磨着如何提高封装和派送效率,根据辖区农村客户的年龄层次、生活习惯规划出多条适合不同时间的派送路线,这个创新想法也得到了大家的认可。

打通农村物流寄递的“最后一公里”,张利娟始终身体力行,用真诚的服务交出了她自己的答卷。她说,自己还会坚持下去,因为她相信:在平凡的人生中,每一份真诚的执着与奉献,都是一道亮丽而夺目的风景。



张利娟