

苏东霞 冯小得

亚运村邮局投递部

带着闺女“泡”在投递部

□本报记者 边磊 文/摄

亚运村邮局投递部里，一个小小的、白白净净的小女孩儿从房间那头蹒跚走到那头，转身，又摇摇晃晃走回来，周围数十名投递员分拣、装包、核对，一片繁忙喧闹之中，小女孩儿就这样自己边走边玩儿。

她叫冯铭，刚刚过完2岁生日，是北京邮政朝阳区邮局亚运村投递部替班员冯小得和进口员苏东霞的女儿。冯小得苏东霞夫妇都在邮局上班，家里没有老人帮忙看孩子，俩人只能错开班次，轮流在家照看女儿。

有着10年邮局工作经验的冯小得，是亚运村投递部创建的元老之一。2006年，在领导的带领下，他和几个同事一起来到这里，开始了道路段的摸索规划。现在，3股机车段道、43股自行车（电动车）道段，没有他不熟悉的。由于业务熟练，冯小得是替班员，可以替全部46股道段的投递工作。爱人苏东霞有点腼腆，作为进口员她的工作是给据邮件、挂号信等信函、邮件的分拣、过戳、录入。错一个数字，邮件就无法准确送达，因此工作时全神贯注，一丝一毫分心不得。

亚运村邮局日常的邮件信函量就不小，一辆八吨的邮车，经常有一半邮件都要通过这里进入千家万户。加车也是经常的事儿，一车三四百大袋的邮件送来，投递员要在最快的时间送出。

“双11”期间，平时每天投递1200个包裹左右的工作量，骤然提升到每天3000多件，工作量比平时增加一倍还多。每天早上6点半上班，经常到晚上9点还在等待接收下一批邮件。

“今年的业务比去年更多，持续时间更长。”“双11”、“双12”基本连上了。”亚运村投递部主任边缘说。每到“双11”，投递部就采取全员停休的办法，以便保质保量把邮件送达用户家中。这下子，冯小得、苏东霞夫妇2岁大的女儿没人照看了。

“平时我们俩轮休，这就4天有人在家，然后双休日大女儿在家，也可以看她，房东东北人，人也不错，有时间的时候也经常帮我们带带；有时候是邻居帮着带。但是不能天天把孩子送人家家里去。”冯小得说。

于是，当时不到2岁的冯铭，就成了投递部里最可爱的风景。



从“双11”开始，每天早上5点起床，冯小得夫妇给睡得迷迷糊糊的闺女穿好衣服抱起来就走，6点半准到单位了。邮政讲究三项工作：交接验收、勾挑核对、平衡合拢。“双11”期间全部停休，冯小得不用替班，他专门在投递部负责这三项工作，外加跟同事吕东辉一起用机车将邮件送到每个投递员的道段，往返于各道段和投递部之间。

别说休息，吃饭、喝水都是争分夺秒地完成。

“我们主任特别好，一天给我们准备两顿饭，烙饭、饺子、香肠，大家回来吃一口就走。”冯小得说。

冯铭呢，就自己玩儿。大家谁回来也逗逗她，还经常有人给她塞点零

食，平时就是边缘和内勤的同事帮忙看着。

对于冯铭来说，这一切都显得特别平常，因为从出生到现在，2岁，她已经经历过两次“双11”、两次“双12”、两次“大收订”了。最早来到投递部时，她还只有3个月大，当时，在边缘的支持下，苏东霞在投递部放张小床，就这样一边工作，一边带孩子。现在，小姑娘对投递部的角角落落都特别熟悉，也特别招爸爸妈妈同事的喜欢。小姑娘也特别让人省心，不哭不闹，安安静静，有时候还到妈妈身边，帮妈妈把退批的邮件装进袋子。“工作忙是肯定的，但是主任、同事对我们都特别好，心里特别感激！”冯小得说。

宁保忠

快捷快递公司

奇葩顾客给差评只能哑巴吃黄连

□本报记者 孙艳 文/摄

河北小伙儿宁保忠是快捷快递公司一名普通的快递小哥。3年多的业务经历，小宁已经习惯了这份每天风吹日晒，一直“奔跑”着的工作。“有酸甜也有苦辣，总之我的付出，对得起这份工资。”

其实，在干快递之前，宁保忠在老家的一个民营工厂上班，“虽说现在这么奔波，但收入确实拿不出手。当年中专学的手艺也不吃香，没法养家养孩子。”小宁有了孩子后，就带着媳妇和孩子来到了北京，当时就想多挣钱，把日子过得富裕点儿给孩子一个好的生活条件。

刚到北京也不知道干点儿啥好，正好一个干快递的老乡说他们那儿正招人，而且听说快递工资挺高的，就加入，这一干就是3年。宁保忠最初做快递的时候只有很小一片区域，一天基本也就四五十单，单子少工资自然多不了，比之前在工厂没多拿多少。要想多挣钱，必须得扩大派送区域才行，而扩大区域的标准就是业务熟练才行。“别看每天只是送件收件，要想干好了，也有不少学问呢。”

每天早上7点，宁保忠准时来到营业部，等公司送货的车一来就上车卸货，然后分拣出自己负责区域的快件，



8点多骑上装了满满一车快件的电动三轮车出门。小宁的派件路线不是最快路线，但却是最优路线。他负责派送的区域混合着居民区和办公楼宇，还有学校。他一般会先送办公楼的快件，再送住宅区的件。“中午之前办公楼人都在，下午居民区基本人都在”。一次次优化路线，既方便了客户收件也减少了自己的等待时间。

为了提高派件速度，宁保忠给自己配了两部手机。为了能快速通知到每一个顾客取件，他在通话中就会用另一个手机拨出第二个号码，有时候顾客接电话快了，就成左手一个手机右手一个手机，练就了同时和两个客户通电话的本领。一天下来，打200个电话不新鲜，一个顾客打两三遍很正常。

宁保忠派送区域内还有个大学，这个学校派件量占据了他总派件量的



也收获过几个印象特别深刻的差评，其实我都知道是谁，从他们收件的表情，语气，签名的力度与态度，我就知道他们将来会给我什么评价。”

记得有一个差评，一个女顾客网购一双鞋，签收后过几天后悔想要退货，因为是货到付款的，所以她觉得收了钱的宁保忠应该直接退款并过去带走鞋子。而实际流程是首先网上申报，客服给出退货地址后再把货物快递过去验收确认无误，退款会打回你原来网购的账号。

当时，宁保忠跟她在电话耐心说了并给她发短信，写下操作流程，但她只丢给宁保忠一句：“我只想要现金，你不来退货我就给你差评！”因为不符合公司规定，宁保忠没有去。

这是他得到的第一个“态度恶劣”的差评，“差评就这么真真实实地摆在评价表上，让我没处吐苦水去。”

送了一天的快件，每天晚上7点左右，宁保忠都会拉着自己揽收到的快件和因各种问题没送出的快件回到营业部。其实，他的工作还没有结束，他需要将揽收到的快件进行揽件扫描，忙完这些，差不多8点了。“双11”件量最大的那一周，从早上6点到营业部，晚上11点多才能回家。

不管多晚，媳妇都等着他回家，进门准有热乎饭等着他。“我娶了个好媳妇，其实她也忙一天了。”每天在夜宵的时间吃着媳妇给做的晚饭，饿过劲儿的宁保忠觉得特别香。

三分之一左右，平常光送这学校的件就得一个小时。碰到“双11”件量翻三四倍，宁保忠等待的时间就可能是三四个小时。有时候，学生或者老师没接到电话，打不通电话的时候他已经习惯了耐心等，不急躁。“他们正在上课，催他们也没用，一般情况下对方都会找人代领，我越急躁越容易派错件，得不偿失。”

有的时候，宁保忠也会遇到“奇葩”顾客，冷不防一个差评着实让他哑巴吃黄连。

每个月末，快递员都会收到公司派发下来的服务评价表，宁保忠收到的差评里，理由一般是送的慢。“我