



勇强

京东快递

## 多一份责任心 拉近人与人的距离

□本报记者 陈曦

“我干快递也就一年时间，这份工作确实累，刚开始的时候还挺不适应的。”“90后”快递员小勇笑着说。晚上8点40分，终于送完了最后一个快递的小勇，带着一身的疲惫准备赶回租住地。小勇来自东北，1990年生人。别看他年纪轻，工作经历却很丰富。“我以前是铆工，在造船厂工作。来北京后，跟父母一起做过小买卖，也当过保安。”小勇说。

“说实话，干快递，我就是头脑一热。事先也没有打听过什么情况，就直奔过去了。”小勇告诉记者。最初，他找了好几个快递公司，有的公司满员，有的公司面试时间不确定。大约过了1个月的时间，几经周折，他才来到了现在的公司。“我们公司要求《劳动合同》要签三年。当时，我确实有点担心，如果我不适应怎么办？”小勇认真地说，“后来想，反正也没有别的选择，只能硬着头皮先试一试。”

“开始非常不适应，觉得特别累，每天都很忙。而且那个时候我负责3个小区，每个小区都有100多个单元，里面有不少老楼，很多都没有电梯，经常要扛着很重的货物，楼上楼下的跑。入职第一周我的脚就磨出了大泡。”说起这些，小勇直摇头。

度过适应期后，勤快、利索的小勇很快就赢得了顾客的好评。小勇说，“在很多人的印象中，快递员是一种非常简单的工作，无非就是把一件件货物送到顾客手上，或者从顾客手里接受货物送出去。但是实际上，想成为一名让顾客认可的快递员，除了业务水平，责任心也很重要。”

小勇告诉记者，去年，他给一位50多岁的阿姨送货。阿姨签收后，发现商品不合心意，就想让小勇直接拿走帮她退货。但是小勇所在的公司有规定，已经签收的货品就只能走售后流程，通过客服退货。“当时阿姨的情绪有点激动，还哭了。我虽然不能按照她说的直接把货拿走，但是我详细介绍了退货流程，还帮她联系了客服。大概过了一个月之后，我正好到那位阿姨那栋楼去送货，就专门去问了下，阿姨说已经顺利退货了，还谢谢我一直想着她的事儿。”

“其实，我们和顾客之间的关系是相互的。”小勇表示，“有时候我们的货物装得多，加上道路颠簸等原因，很容易掉货，每次都会有人喊住我。有一次，我送货的过程中丢了一件东西。后来是一个电器商场的保安打电话通知我去取丢的东西。原来是一个路人捡到了，直接给了保安，保安又根据货物上的电话找到了我。”

小勇告诉记者，他原来觉得快递这行是青春饭，不过干着干着，他就觉得，这也算一种人生经历。“因为见得人多，而且什么人都能遇到。我现在结婚了，有了孩子，今年最大的计划就是多攒钱。如果可以的话，我想让孩子在北京上幼儿园。现在我的父母、媳妇、孩子都在北京，所以今年过年，我们打算在北京过，不回老家了。一方面是火车票不好买，另外一方面我还想趁着过年期间在公司值班，还可以多挣点钱。”小勇笑着说。

许伟超

申通北京分公司门头沟分部

## 每天都是 爱心满满的在路上

□本报记者 王路曼 文/摄

32岁的许伟超是申通北京分公司门头沟分部的一名普通的快递员。他身材瘦高，肤色偏黑，但认识或见过许伟超的人都了解，他是个爱笑的快递小哥。“礼貌的笑容能给客户留下一个好印象，这是我们服务行业应该有的态度。”许伟超说，工作中不管遇到任何事情，用微笑和好态度来解决，总能往好的方向发展。

许伟超是个人行比较早的快递员。从2009年5月份入职算起，他已经在快递行业工作7年多时间了。“这七年，我简直见证了快递行业迅速发展的过程。”许伟超告诉记者，“大概是从2013年开始，随着网络购物的火热，我们快递行业也迅速发展起来。”许伟超说。现如今，他们每天抵达件的数量大概在4000到5000个之间，门头沟分部的快递员人数也较之过去翻了十倍。

工作这么多年，许伟超也总结了很多服务技巧。就拿敲门来说，敲轻了，房间里的人听不见，敲重了，客户会非常不高兴，有的客户出门就会爆粗口。面对这种情况，许伟超的原则是敲门声一定要从小声到大声循序渐进，并认真听门内的声音，得到回应就停止敲门。

许伟超告诉记者，爬楼梯和打电话也有技巧，爬楼梯不宜脚步过重，避免影响其他居民生活，而打电话一定要注意礼貌用语。“只要注意到很多细节，我们的服务就能做到贴心周到。”许伟超说。

许伟超的热情服务给很多客户留下了深刻印象——这是个爱笑的快递员。在炎热的夏天，客户会给他递上一瓶水或饮料，或者分享一些水果。“客户的关心总能让我很感动，冲淡所有委屈和辛苦。”



许伟超还给记者回忆了一次难忘的收件经历。一次他接到了客户张萌女士的电话，下午3点左右上门收一个快件，许伟超按照规定询问客户要寄什么东西，寄往哪里？客户张萌随口说，“你可以打开看看。”许伟超打开一看，都是一些旧衣服和新的书本文具，还有几包挂面。

“您寄这些东西还不如运费贵呢。”许伟超好奇地询问客户。原来，张萌是将这些旧衣服和书本文具寄往广西的一个山区，给那里的留守儿童。“因为挂面容易保存，保质期时间长，所以寄这个吃的给贫困山区留守儿童。”张萌的爱心和细心深深地打动了许伟超。当即，许伟超就表示，愿意免费帮张萌寄这个包裹。

“我也希望通过自己的方式，关心和帮助那些需要帮助的孩子们。”许伟超告诉记者，寄往广西山区的第一份“免费”的爱心包裹约重10多公斤，100多元的运费是他垫付的。此后，许伟超还陆续帮张萌“免费”发送了几次爱心包裹，运费都是许伟超默默垫付的。许伟超觉得，这只是一次力所能及的献爱心行动，也是自己义不容辞的事情。他说，每天穿梭在大街小巷之中，心里总是暖暖的，爱满满的。

张宇告诉记者，一年四季都没有休息，不管刮风下雨，都得出门，怕苦绝对不行。”韵达快递公司的快递员张宇告诉记者。今年24岁的张宇干快递已有3年，如今在韵达快递。高中没毕业，他就应征入伍，当了兵，复员回辽宁老家，待不住的他来到北京，想着干快递不需要什么技能，他就抱着试试看的心干了一个月，没想到还挺喜欢，就这样一直坚持了下来。

张宇

韵达快递

## 最多时一天 送300多份快递

□本报记者 余翠平

“干我们这行的，一年四季都没有休息，不管刮风下雨，都得出门，怕苦绝对不行。”韵达快递公司的快递员张宇告诉记者。今年24岁的张宇干快递已有3年，如今在韵达快递。高中没毕业，他就应征入伍，当了兵，复员回辽宁老家，待不住的他来到北京，想着干快递不需要什么技能，他就抱着试试看的心干了一个月，没想到还挺喜欢，就这样一直坚持了下来。

每天早上8点多，张宇就开着电动三轮车准时来到丰台自己包片的三个社区，开始送快递，“每天最多时送300多份快递，少的时候也有120件。每天货多货少，都得按时送完。”白天送快递，收快递。晚上，张宇就需要把收到的快递打包，这往往又得几个小时，等回去吃晚饭时，一般也就9点多了。

“每年从双十一开始，到年底，都是购物的高峰期，快递也是一年中最多的时候，我们快递员在这段时间真是最忙最累，一天的货没送完，第二天就堆积成山了，真是一天不敢懈怠。”

由于当过兵，张宇不怕吃苦。但是有的时候，由于卖家将收货地址打错了，导致他送错了快递，等客户联系说没收到时，他再一翻单子，才知道地址写错了，就得他自己出钱赔偿，“这时候心里还是很难受的。每天送快递，赚的都是辛苦钱，地址错了，还得自己赔，唉。”

每天穿梭在小区里，楼层里，将一份份快递送到客户手里，载着一车快递出门，回来时看着空空



的车厢，张宇觉得很有成就感。

张宇周围的同事也都是跟他一样的年轻小伙子，“像我每年基本就过年回去一次，长年没有休息。也只有年轻人能顶得住，每天风里来雨里去，根本不敢生病，即使感冒了，也是赶紧吃点药，就出门，一天不敢耽误啊。”

不过，虽然工作辛苦，让他兴奋的是，每月平均下来，他都能挣上万元，这在同事们眼里算比较高的。“我最开始干快递时，每月的收入都不到4000元。三年下来，每月能挣到1万元，我也很满意了，再辛苦也是值得的。”张宇笑着说。

不过让张宇郁闷的是谈对象的事。他曾经谈过两个女朋友，都是因为每天早出晚归，太忙，没有时间陪对方，导致分手的。“现在真的是没有时间，我还年轻，想着好好干几年，给自己攒点钱，好找媳妇。”张宇害羞地说。

虽然冬天十分冷，但是张宇觉得还是夏天最辛苦，因为户外温度实在太高，长时间在外送快递，可能一不小心就中暑了。“冬天冷了，多穿几件衣服就行了。”马上到年底，张宇也早盼着回家过年了，“再辛辛苦苦，把年前的快递送完，过年能在家待10多天。”张宇开心地说。