协办：北京市职工服务中心（北京市技术交流中心）

朝夕苦练功　投递零投诉

——记西城区西外大街邮局投递员李铁

□本报记者 赵思远 通讯员 闫迪/文 通讯员 宣宏伟/摄

“性格内向，个子不高，憨厚老实。”当评价33岁的西城区西外大街邮局投递员李铁时，同事们都这样说。

然而当画面切换到工作时间，大家的评价却大大变了样：“有问题，找李铁。他就是投递部的定心丸。”在同事眼中、街坊心里，这个平时腼腆爱笑、工作起来一丝不苟的李铁，已经成了新生代邮递员的闪亮名片。

十年投递路 劳务转聘用

2000年，初中毕业的李铁从漠河来到了北京。经过几番辗转，李铁在6年后成为了一名投递员。

“干好投递工作不是那么简单的，每天要完成印刷品装卸、报刊开拆、平信分拣等多项工作，还要保证不能错投、漏投。”李铁说，那时刚入职的自己就一个念头，就是尽最大努力尽快熟悉各项业务，适应投递岗位的工作节奏。

“我那时年龄小，觉得这个工作的确挺苦挺累的，但每次大爷大妈对我嘘寒问暖，都让我这个‘北漂’十分暖心，能体会到自己的价值。”同时，为了提高业务能力，李铁一有时间便在投递部翻阅投递方面的书籍及培训资料，有时索性中午也不休息，他不是在格口旁练习分拣信件，就是骑着自行车熟悉道段。遇到不懂的业务细节，他更是不耻下问，吸取他人的优点并应用到实践中。

有一次，李铁在练习盖戳的时候，一不小心砸断了指甲盖，鲜血不断从伤口涌出，疼得他直咬牙。李铁忍着疼痛用自来水冲洗了伤口，简单包扎一下后便继续练习。在他看来，学习的路上没有捷径，不吃点儿苦，业务是练不好的。几年下来，李铁凭借娴熟的基本功与零投诉的成绩与用户建立了良好关系，那些他十多年前服务过的用户至今还与他保持着联系。

工作进入状态的李铁，又将注意力放在了业务理论学习、服务礼仪规范和与用户的沟通能力上。为此，他报名参加了邮政职业技能鉴定考试。

“职业鉴定考试给我打开了一扇窗，让我发现自己还有很多的不足，还有很多东西需要学习。”在参加邮校组织培训的同时，李铁花费了大量的业余时间学习理论知识、练习操作技能，最终，他成为投递员中为数不多的高级工。他也通过不懈努力，在入职满十年之际从劳务工转为了聘用工。

朝夕苦练功 竞赛傲群雄

在西外大街邮局，搞技术出身的投递部主任徐丽娜认定李铁是投递岗位上的全能型“选手”。在支局的推荐和徐丽娜的帮助下，李铁在2017年报名参加了西城区分公司第五届全国邮政通信特有职业技能竞赛投递工种的选拔赛。

选拔赛严格按照集团公司要求，以发展快包业务为切入点，设计了理论知识考试、接收开拆处理、包裹分堆排道、揽投情景模拟、投递归班处理五个比赛项目，不仅考验投递业务水平，更对选手们的服务礼仪、专业用语等综合素质水平提出了新的要求，其中，包裹业务的技能大赛对每一位选手来说更是考验。经过一番“鏖战”，李铁从来自18个二级单位的3400余名选手中脱颖而出，一路冲进了北京市分公司选拔赛的八强。

备赛期间，李铁在老师的带领下每天加班加点训练。为了能够更加专心，他主动选择住在学校，近两个月的训练，他只回过一次家，一想到妻子和刚刚一岁的孩子更满是愧疚。早上5点多，他便起床开始做训练前的准备工作，白天结束实操训练，他还经常在晚上十一二点背诵理论知识。周而复始的重复训练很枯燥，很多选手在训练后期都感到倦怠，可李铁却精气神十足，他要做到准确无误、问心无愧。

最终，两个月来瘦了10斤的李铁发挥出色，取得了选拔赛全能第五、归班处理单项第一的好成绩，他也觉得通过比赛使自己的综合能力得到了显著提升。“参加这次比赛，最大的收获不是获奖，而是通过学习和训练，我的工作思路更清晰、工作方法更科学了。”

“职场不只相信文凭，更相信实力。我要用我的努力让更多人的看到并认可我的实力。”李铁说。

自荐担重任 推广新“智能”

面对西外支局近期正在大力开发的智能包裹柜业务，李铁毛遂自荐，承担起智能包裹柜的推广布放工作。他走访了解用户需求、整理现有用户资料、总结用户关注问题……经过大量的市场调查和分析，李铁以投递道段内写字楼、企事业单位及住宅小区每天的包裹投递量为依据，确定了几个潜在需求比较强烈的用户，并多次走访、积极跟进。

此外，通过中邮速递易网站、微信公众号等渠道，李铁详细学习了智能包裹柜的优势、安装场地要求和维护运营成本等用户关心的重点信息，并整理成学习笔记方便随时翻看、记忆。“我将用户可能提到的问题列成表格，一一提前做好功课，只有我的回答够专业，才能赢得用户信任。”李铁说。

凭借充足的准备、十足的热情、专业的技能，两周内李铁成功开发了两单智能包裹柜业务。在他的影响下，很多投递员都对开发智能包裹柜业务有了信心。

“一花独放不是春，我会把我的学习方法和业务开发经验整理出来与大家分享，为支局的包裹业务发展添砖加瓦。”这个在大家眼中腼腆内向的李铁，正在通过不断的历练锻轧，成为西城邮局一块挑得了大梁的“百炼钢”。

职工故事

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

用心用情用法感化“顽石”

——记天堂河强制隔离戒毒所八大队大队长李洋

□本报记者 周美玉 通讯员 宋佳

1988年出生的李洋，私底下是个阳光灿烂的大男孩，可一旦穿上警服，就立刻变成了让戒毒人员敬畏、让全队民警信服、有着多年丰富工作经验的“小李大”。他是北京市天堂河强制隔离戒毒所八大队大队长、党支部书记。

“我就坐着不起来，就不起来！”“我就看你呢，看你怎么了？我有精神病……”这是强戒人员董某刚入所时对大队民警说的话。他是多进宫，体格强壮，还被确定为严重心理问题的戒毒人员。李洋迅速要求启动大队应急预案，成立戒治攻坚小组，由他直接负责。

每晚民警值夜班时，董某都会一次次无理取闹。李洋每次值班都会把重点放在他身上，对他进行安抚，亲自喂水、疏导情绪。结合工作经验和董某特点，李洋从家庭关系为切入点，多次联系要与董某断绝来往的家人，通过不厌其烦的沟通，最终取得其家属的理解。当李洋与董某妻子、女儿一同走进接见室时，董某特别激动。体会到董某对家庭的这份挂念，李洋找到了戒治主题，组织董某所在的班级开展积极心理学——孝的讨论课程，当其他强戒人员谈到家庭关于孝的问题潸然泪下时，董某主动讲起了自己的故事。

“李大，跟您说实话吧，这么多年都觉得警察就是我的敌人，我就想折腾折腾他们。在我自己都快放弃自己的时候，是你救了我。”董某感激地对李洋说。

而这只是民警李洋工作中一个缩影。他从大学毕业来到戒毒所后，在戒毒所一干就是近十年，坚持“用心、用情、用法”来感化“顽石”，他平均每月与戒毒人员进行个别谈话近300人次，经他教育矫治的戒毒人员多达数千人。

2016年的5月，李洋的妻子在医院保胎，随时有可能生产，可队里刚新收了3名刑罚转强戒的多进宫难管理人员和4名延长强制隔离戒毒期的顽危人员。这几名难管理难教育人员临近解除，破罐破摔、无视规章制度，对他们的转化攻坚战已到了最后关头。一边是无尽牵挂的妻子和未出世的孩子，一边是无法放下的工作，同是戒毒警察的妻子给了他最大的支持。于是李洋撂下一句“有情况随时给队里打电话”，就毅然从医院奔向教育转化的战场。回到队里，李洋直接走进通道，逐一进行详谈，掰开揉碎，动情用理。终于，经过几天的努力，一个人明白了，两个人清醒了，这几个难转化戒毒人员认识到自己的错误，并认真地写下了保证书。就在此时，急促的电话声在深夜的值班室响起，妻子已经进产房了……

2018年3月，是李洋主持大队全面工作一整年的日子，他在所内继续用真情诠释着80后戒毒人民警察的峥嵘风采。