

第2届 敬业·精益·专注·创新  
北京大工匠  
北京需要千千万万大工匠

“快递员虽然是很普通的职业，但也不是所有人都能干，我们有很多规范和要求，还有法律法规、行业行规都要掌握和熟悉，这样才能在每个环节做到驾轻就熟、不出差错。”中国邮政集团有限公司北京市海淀区分公司清华大学支局营业部经理康智说。2021年，他荣获第二届“北京大工匠”称号。

# 用汗水和智慧练就快递“全能王”

——记中国邮政集团有限公司北京市海淀区分公司清华大学支局营业部经理康智

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

## 认真对待手中每一个邮件

2011年，康智便进入邮政行业，成为一名大学生快递员。“最初是学校安排来北京实习，后来决定留下来闯闯。”康智说。一线投揽工作的辛苦忙碌、枯燥无味并没有让康智退缩，相反，他在邮政快递员的岗位上全力以赴。身材并不高大的他，每天卸运1000件左右快递包裹，其中不乏20多公斤的大件物品。2014年，原中关村区域分公司公开招聘管理培训生，康智通过了笔试、面试等环节，成功加入到管理培训生的队伍，有机会在营业部、大客户中心、电商分公司等岗位分别进行学习，通过系统学习，让他对不同岗位、不同工作有了全新的了解，在综合素质和业务技能方面得到了明显的提升，为他以后发展奠定了坚实的基础。

对康智来说，客服是他感到压力最大的岗位。每接到一个工单，就要处理一个客户的问题和意见。拨通每一个电话前，不知道会遭遇对方什么态度。“犯怵。”康智说。不过工单回复有要求、有要点，康智保证每一单都按照规范模板做到尽善尽美。

因为业务扎实、服务周到，2015年，康智代表北京邮政投送了北京市第一封高考录取通知书。整个投递过程，从仪容仪表到电话预约，到最后邮件签收，他顺利完成了高考录取通知书首投任务。这次投递使他对所拥有的这份工作有了更深的认识，更加意识到手中的每一个邮件都是唯一且珍贵的。

## “魔鬼训练”突破瓶颈

2017年，康智参加了第五届全国邮政职业技能大赛北京市选拔赛，这也是他第

一次参加技能大赛。当年，北京8000多名邮政快递员中，康智以综合排名第三的成绩代表北京邮政参加全国决赛。比赛前，北京邮政将预备参赛的选手拉到石家庄进行封闭训练。

“那么厚的一本书，通背。”回忆起第一次参赛经历，康智历历在目。除了通背企业内部操作流程、法律法规等理论知识，每名选手都有一名一对一教练员，进行包裹分堆排道、归班处理、情景模拟等项目的实操训练。四五十件包裹摆在U型道附近，由快递员进行分堆排道，以保证用最快速度分拣装配到车上，并按最佳路线送到用户手中。七八月份的天气，没有空调，康智和队友满身大汗，不停奔跑。训练间歇，还要拿起书再背上两三天。晚上回到宿舍，两人一间的房间里，没有闲聊，各捧一本书默默背诵，不到凌晨两三点，都不睡觉。“那时候我们每天6点起床跑操，我比别人都要早起二三十分钟，就为多背一会儿书。”康智说。

尽管如此努力，康智还是遇到了瓶颈。包裹分班排道，尽管拼尽全力，他的成绩总是排在第三，和第二名的选手总是差2秒。“当时真沮丧，想不参加了，但是考虑到我是代表北京邮政，而不仅仅是自己，不能因为自己影响公司的成绩，怎么也要拼一拼。”康智说。

为此，康智每天反复琢磨，休息时看队友如何操作，从下腰到排布，每个动作抠时间点，一遍又一遍。突然有一天，他的包裹分堆排道做得特别好，一下子提前了好几秒，超过了第二名的队友，康智难以置信。他忍着浑身酸痛，要求再来一遍。几十件沉重的包裹，从头再来，成绩依然是提前的。从那天起，经过技术动作的调整，康智突破了自身的瓶颈，历经长达一个多月封闭式魔鬼训练，他在2017年

“中国技能大赛——第五届全国邮政通信特有职业技能竞赛”中获得“个人全能”第12名，这是那年北京市唯一进入前15名的选手。他还同时获得了“投递归班处理”第二名、“理论知识考试”第三名的优异成绩，并被授予“全国邮政技术能手”称号，为北京邮政赢得了荣誉。

## 练就快递“全能王”

2019年，首届北京市邮政行业职业技能竞赛暨2019年“职工技协杯”职业技能竞赛举办。这次，是北京市快递行业的一次横向竞争。顺丰、京东、百世、申通……各个快递企业均参与本次比赛中来。

经过不到20天的企业内部选拔，康智再次脱颖而出，跟共同选拔出的20多个同事一起参加集训。让他们没想到的是，这是一场残酷的淘汰训练，每天内部比赛完毕都有选手离开。经过10天的比拼，最终只有5个人留下，进入与其他企业选手共同集训的阶段。

又是一次从头开始，每天的训练项目相同，但细节永远在变化，各种各样的情况如何安排、如何应对，考验着快递员的应变能力。不同邮件如何处理，不同地图如何排布送件路线，什么时间点需要错开什么。“大赛其实是结合我们日常工作的一部分去比。”康智说。

第二次参加大赛，康智沉着了许多，在紧张的比赛中，他沉着冷静、稳定发挥。在派送路线设计的比赛中，选手会拿到一些陌生地图和不同情况的邮件，根据自身经验去安排派送路线。不能逆行、不能闯灯、什么件优先派送、什么件需要按照客房需求送到、如何避开拥堵路段，最终形成闭环，保证空白里程最少，以最短的时间、最少的路程、最快的速度，将邮件全部送完。比赛规定时间12分钟，只用了7分多钟，康智便完成了路线设计，并且与标准答案误差最小。这年，面对行业中顶尖选手，康智以优异的成绩获得了“快递员职业个人全能一等奖”“派送路线设计项目”第一名，并被直接报送“北京市有突出贡献的高技能人才”评选，同时被推荐申报“首都劳动奖章”。

“当时派送路线设计结束后，我们有个队友的设计没有形成闭环，一米八多的大个子小伙子就因为这一项没考好，出考场抱着教练就哭了。当时那种场景，作为企业的一份子，想为企业争荣誉的心太强了。大赛是给快递行业和各个企业提供的机会，谁都不想因为自己的成绩不好影响

团体。”康智说。

工作中，康智熟悉法律法规、行业行规，各个环节滴水不漏。虽然是业务经理，但并没有放手一线工作，进口、出口、总台、夜班、账务，不管哪儿缺人，他都能随时顶上。因为扛着50斤的包裹给老奶奶送到家，康智得到过用户一个桔子的“奖励”；也因为用户需求专门跑到顺义邮件处理中心专门取送邮件，而得到过锦旗。而这一切，在康智心里，都是激励他更加努力的动力。

### 职业（工种）

快递员

### 工匠档案

现任中国邮政集团有限公司北京市海淀区分公司清华大学邮政支局营业部经理。2017年，被授予“全国邮政技术能手”称号；2019年，获得首届北京市邮政行业职业技能竞赛暨“职工技协杯”职业技能竞赛“快递员职业个人全能一等奖”和“派送路线设计项目”第一名；2020年，荣获“北京市劳动模范”称号；2021年，荣获第二届“北京大工匠”称号。

### 匠人匠语

接触了很多邮政文化，了解邮政的发展历史、学习身边先进榜样，喜欢这个行业，也热爱这份职业，珍惜这份事业，不忘初心、牢记使命，以责任心践行人民邮政为人民的服务宗旨，以实际行动诠释中国邮政行业国家队使命担当，甘愿奉献，激励自己不断向前。

### 技能绝活

安排派送路线。不逆行、不闯灯、什么件优先派送、什么件需要按照客房需求送到、如何避开拥堵路段，最终形成闭环，保证空白里程最少，以最短的时间、最少的路程、最快的速度，将邮件全部送完。

