

以赤诚之心服务山区群众

——记“最美快递员”、北京安通韵达代理有限公司经理管乾宏

□ 实习记者 宗晓畅 文/摄

铺设智能柜，打造门头沟区首个快递进村全覆盖试点工程，解决山区百姓寄件取件难题；奋战抗洪抢险一线，为重建家园贡献力量；激发职工积极性和凝聚力，把提升客户满意度放在第一位。他是北京安通韵达代理有限公司经理管乾宏，今年8月，他荣获第二届北京“最美快递员”称号。

建设快递进村试点
解决百姓难题

初秋是北京尚未摆脱高温闷热。上午10点多，在位于北京石龙经济开发区的韵达快递门头沟公司集散点，皮肤黝黑、体格敦实的管乾宏额头上沁出了汗珠，他正在和负责分拣的快递员交流工作。身为经理的管乾宏管理着公司的90多名职工。“门头沟地处京西，其中98%是山区，平原只占2%，因此快递工作具有特殊性。”管乾宏告诉记者，这里的山区有7个镇和1个街道，共有144个自然村，最远的乡镇离门头沟城区直线距离近80公里。快递员们分多条线派送，经营陆续开展后，山区乡镇派送的问题逐渐凸显：山路不平交通难、件量分散、百姓取件和发件难。最初，山村派送采取快递员到镇里后给客户打电话前来自取的模式，以保证时效。“很难像城里一样，能够把快件送到客户家门口。”随着快递行业的发展，2018年，管乾宏尝试在门头沟区铺设快递驿站，选取居民楼较集中的位置设点，为用户提供收寄快递的基本末端服务。“但我们



发现很多老年人不会使用智能柜。还有些家住村里的老人距离快递驿站较远，为了取件要走上三四公里。”如何打通快件寄送“最后一公里”？让偏远山区的居民享受到便捷、优质的服务？管乾宏开动了脑筋。

2019年，北京市邮政管理局开始推进快递进村项目进度。借此契机，管乾宏与王平镇政府进行了多次沟通，最终选择在河北村和色树坟社区试点安装两组智能快递柜。试点取得了不错的效果，以前要乘坐两三站公交去王平村取快递的色树坟社区居民，现在实现了在家门口取件。接下来，管乾宏又进行了多次走访、摸排，在王平镇的8个点位铺设了8组智能快递柜，辐射到王平镇的20多个自然村，成功打造了门头沟区首个快递进村全覆盖试

点工程。目前，智能快递柜实现日均帮助1500多户居民方便取件，这让管乾宏很有成就感。

带领团队抗洪救灾
助力重建家园

今年7月31日，北京地区遭遇持续性强降雨，引发门头沟区汛情。“我从2014年来到门头沟工作，至今整整十个年头，这片土地就像我的‘第二故乡’”。洪水退去后的场面让管乾宏触目惊心：路面堆积的淤泥足有三四十厘米厚，道路的护栏上挂满了杂物，一些隔离带被冲到了非正常的位置。8月3日，管乾宏和20名快递员自发决定，要为门头沟出份力！大家迅速行动，购买了铁锹、扫帚和小推车等工具，对城区主干道大峪路口至双峪路口段道路开展清

淤。大约半天多时间，将近一公里的道路路面清理排障完成，为快递复工创造了条件。

8月4日，一部分快递员继续派送。管乾宏带领团队中的另外17名快递员来到抗震救灾现场，积极响应市西区邮政管理局的倡议，协助中国红十字会和门头沟区商务局进行物资装卸。“我们忙活了一整天，出库、盘点，装卸矿泉水、方便面、应急帐篷等物资。”8月5日，管乾宏向公司总部提交申请和汇报，经主管单位协调，派出5辆救援应急车和30名工作人员。这5辆4.2米厢式货车装载着一箱箱的应急物资，由管乾宏带队配送到受灾最严重的清水镇、雁翅镇、王平镇。那天的道路条件不佳，仅是一条抢修出来供临时通行的应急救援道路。“不巧有一辆救援车坏在了半路，又紧急调派人去修车。当天晚上9点多，我们把最后一车救援物资卸到了指定地点。应急救援车从门头沟山区回到城区时已是凌晨1点左右，我一直揪着的心终于踏实了！”管乾宏回忆说。

汛情导致快递驿站和在山区铺设的快递柜受损，管乾宏最近正忙于对相关设施进行检修。他表示，突如其来的汛情打乱了今年的快递柜铺设进度，但为偏远山区村民提升服务水平的脚步不会停歇。灾后重建工作有序进行，快递行业从业人员也将不遗余力。

收获荣誉砥砺前行
回馈社会关爱

1986年出生的管乾宏来自内

蒙古，在北京闯荡多年，从事过多个行业。2012年，他在本市某电器公司的电商事业部工作，开始和快递行业有所接触。2016年开始，他以快递小哥的身份投身到这一行业中，奔忙在城市的街头巷尾，熟悉基本流程。2017年3月，管乾宏和朋友合伙承包了韵达快递在门头沟区的业务，转型成为该公司的经理。管乾宏说：“快递小哥们每天披星戴月，早上5点多就要起床；风雨无阻，只要没有特殊情况，不会耽误一天配送。他们真的很可爱！”

如今已成为一名管理者的管乾宏，会用快递小哥喜欢的方式为他们减压。“每月组织一两次聚餐，兄弟们喝点儿凉啤酒一起畅聊，这短暂的几个小时是大家最期盼的时刻！”管乾宏说，希望职工们工作时都能有好心情。

近年来，管乾宏感受到社会各界对快递小哥给予了更多的理解、尊重、支持和关爱。今夏京城出现持续高温天气，工会组织为小哥们送上夏日清凉，绿豆、饮品、防晒袖等消暑用品十分实用。三九寒冬，小哥们也会收到暖宝、围巾、棉手套等温暖礼包。每年的全面免费体检，也让管乾宏感到贴心，“身体好，工作起来就不会有后顾之忧”。

今年8月底，管乾宏被评选为第二届北京“最美快递员”。他说：“非常荣幸！这既是一份荣誉，更是一份责任。今后，我们要把工作水平再提升一个台阶，把服务质量和客户满意度永远放在第一位。”

北京地铁通号分公司维修一项目部第五综合维修部主任赵晶：

擦亮列车运行的“眼睛”

□ 本报记者 周美玉

信号是地铁列车运行的“眼睛”，地铁信号设备出现任何故障都会危及到列车的运行安全。北京地铁通号分公司维修一项目部第五综合维修部主任赵晶常把自己的工作——地铁信号工比喻为“眼科医生”，工作多年来，他始终着一颗匠心对沿线的信号设备进行精细检修，确保列车可靠行驶。

为了提升业务能力，每天下班前，赵晶都会记录下当天的工作内容，并通过复盘查找不足，然后有针对性地翻阅资料补齐短板。遇到理论与实际存在差异的情况时，他就虚心请教有经验的师傅，寻找差异产生的原因、类似问题的解决方法，不断提升自己解决实际问题的能力。例如，道岔转辙机执表时需要检查外部安装装置，刚开始，他总会把所



有螺栓逐一紧固一次，“这样做虽然可以确保每个紧固过的螺栓符合要求，但是如果每次都紧固

一遍，工作效率就会大大降低，其他重要点位可能就会因时间紧张而得不到检查维护。”针对这

种情况，他制定了分批检修计划，按照计划紧固与道岔转辙机相关的螺栓，并用油漆笔做好标记线。在之后检查过程中，只需要通过观察油漆笔划线是否有位移、手锤轻敲螺栓声音的变化，就可以判断出螺栓的紧固情况。就这样，他在反复学习、实践、总结的过程中，对各个信号设备的工作原理、故障判断依据、故障处理方法有了进一步理解。

学习的过程不是一帆风顺的。2016年，首次参加项目部道岔转辙机故障抢修演练表现不佳让赵晶备受打击，但同时也让他清楚地认识到自己的故障分析和应急处置能力还有待提高。演练结束后，赵晶立即将道岔转辙机的电路图分解成三个部分，并抄画下来随身携带。利用工作之余的碎片化时间，他将电路图符号

与实物一一对应，反复记忆电路图，直至把整张电路图完全印在脑子里，从根本上解决了对电路图不熟的问题。之后，他一有时间就去机房观察转辙机继电器的工作状态，熟悉继电器动作的顺序、时间间隔和声音，直至做到只要继电器工作状态出现异常，他都可以第一时间发现。此外，他还会利用维修部培训、项目部培训机会，反复打磨仪器仪表的测量方法和测量思路，以便能够灵活地运用，提高测量效率。

2021年11月，赵晶调任第五综合维修部主任之后，立即对所辖重点设备进行摸底排查，对存在安全隐患的设备进行联系整改。经过一年的运行检验，各项设备状态良好，截至目前未发生过任何不良，为乘客安全出行筑牢基础。