

## 用数字智慧提升服务 做社区居民的贴心人

——记“最美快递员”、菜鸟驿站北京海淀莲宝路十号院店站长陈著

□ 实习记者 宗晓畅 文/摄

扎根基层社区多年、提供多元服务，和居民们亲如一家；探索建立社区便民服务的数字智慧中心，进一步推广成功模式；加强理论学习、提高思想觉悟，开辟社区灵活就业新业态。他是菜鸟驿站北京海淀莲宝路十号院店站长陈著。今年，他荣获首都劳动奖章、第二届北京“最美快递员”称号。

## 助老扶幼 提供志愿服务

上午10点，在海淀区羊坊店街道莲宝路十号院社区北门口，一辆满载快件的快递电动三轮车正要驶入，后轮却卡在了减速带上无法前行。该社区菜鸟驿站站长陈著见状急忙跑到车尾，帮忙合力将三轮车推出。干活不惜力、略显斯文腼腆是陈著留给记者的第一印象。随后，陈著来到位于社区北门东侧的菜鸟驿站帮快递员卸货。4组货架上的包裹编号清晰，“自助取件流程”贴在醒目的位置。

2006年，独自在京闯荡的山东小伙陈著机缘巧合进入了快递服务行业。“从当年骑自行车送快递，到现在变成了骑电动三轮车配送。最初我负责跑万寿路街道和羊坊店街道这一大片区域。许多社区工作人员和居民都对我很熟悉。2008年，莲宝路十号院社区提出希望我能够扎下根来，专门为社区提供快递便民服务。”陈著说，在此提议和鼓励之下，他萌生了创办这家专职快递驿站的想法，当时在全市属于超前起步的“探路者”。

穿过货架，走进陈著的菜鸟



驿站办公室，一间大约十平方米的小屋干净整洁。储物架上整齐码放着各种便民服务设施：微波炉、饮水机、打气筒、针线盒、急救箱、维修工具包和消防应急箱……居民们平时有“小修小补”的需求都来找陈著帮忙，便民箱已化身“百宝箱”。菜鸟驿站中配备了24小时热水和免费矿泉水，社区周边的环卫工人偶尔也会来这里歇脚。采访中，不时有居民来到菜鸟驿站收发快递，陈著待人接物总是笑脸相迎，亲自为长辈取件、发件。

近年来，这家菜鸟驿站不断拓展多元化的便民服务。譬如，陈著和社区共同努力，为年迈老人和寒暑假期间无人照料的儿童订购午餐。“初衷是为了解决年

轻上班族中午无法回家照顾老人和孩子的问题。我们联系了周边的饭店，经过层层筛选把关，为社区提供老少咸宜的健康营养餐。”陈著说，这项服务效果不错，现在有需求的居民会直接联系他订餐。此外，陈著还投身志愿服务，将社区里的“空巢老人”记录在册，带领员工定期帮社区里的五六个老人买菜。每逢寒暑假，陈著会在菜鸟驿站办公室内支起两张书桌，家中无人看护的孩子可以在这里学习或娱乐。节假日来临时，有些去外地旅行的居民会把家门钥匙留给陈著，拜托他去喂养家中的宠物。“远亲不如近邻！这种信任让我们彼此都感到温暖。”陈著说。

陈著介绍，现在他的菜鸟驿站日均有大约1000件快递，其中要将300件左右送上门，这就需要他在小区往返20多趟。最近，12号楼中的一位居民腿摔伤了出行不便。陈著在将这位居民订购的快件和餐食送上门时，会顺带把他家的垃圾带走。据了解，莲宝路十号院属于“老旧小”社区，居住着5000多位居民；硬件条件弱，12栋楼中有9栋是没有电梯的六层板楼。陈著说：“搬抬大件快递爬楼比较消耗体力。手机计步器显示，我平均每天都会走两三万步。”

## 智慧赋能 共享数字红利

陈著在莲宝路十号院社区深耕十多年后，开始着手对驿站的服务板块进行升级和改造。目前，菜鸟驿站具备收发快件、引进菜品、志愿服务等多种功能。随着数字时代发展和社区居民生活需求的变化，陈著也在不断地灵活调整服务方式，积极探索建立“莲宝路社区数字智慧便民综合服务驿站”模式。

在新冠疫情防控期间，陈著成为社区值守志愿者，多次化身“大白”承担“急难险重”任务，守护居民生活。2022年5月21日至28日，受疫情影响，莲宝路十号院社区被提级管控，社区居委会党委立即成立了防控指挥部，给陈著开具了一张进出许可证，请他承担应急保供工作。陈著即刻联系了自己的一个朋友，将蔬菜、肉蛋奶和面条等生活必需品从外地运往北京经开区某地。他自驾一辆小轿车，带领公司的另

外两辆快递运输车前往经开区取货。“我打了将近100多个电话进行多方协调。自驾大约41公里，3辆车交替地跑了三四趟，拉回了10个立方的保供物资。”陈著回忆，返回社区后他就建立了“菜鸟驿站便民服务微信群”，请居民参与接龙提需求。“家中还存有食物的居民暂缓申领，把第一批应急物资优先发给急需的人。这些便民服务包由我们挨家挨户免费发放，大家都非常感动。”7天管控期平稳度过，菜鸟驿站7名快递小哥的奉献得到了居民们的点赞。

菜鸟驿站步入正轨后，陈著报考了成人大学，利用工作之余的零碎时间为自己“充电”。智慧数字社区是社区管理的一种新理念。陈著希望涉猎更多理论知识，未来能够利用物联网、移动互联网和大数据等信息技术，为社区提供更高效便捷的数字利民生活服务。“快递行业享受到了数字化发展的红利。以前一个快递员一天派件100票会非常辛苦，而现在一天派件500票都不会觉得很累。系统会就近分配并做出相关提示，大数据测算出最优路线和上下楼的时间，工作效率有了明显提升。”陈著说。

如今，陈著正不遗余力地把自己掌握的职业技能和成功经验分享给其他快递服务站的快递小哥，推广智慧数字社区服务理念。陈著表示，“最美快递员”是广大新就业形态劳动者的一个缩影。今后将继续在工作中发展、培训一批适应快递行业新发展的优秀人才，更好地服务百姓、回馈社会。

北方车辆集团有限公司传操公司电焊工苑晋亮：

## 全心全力投入每一次焊接任务

□ 本报记者 马超

在2023年中国兵器北京北方车辆集团有限公司焊接技能大赛中，近百名员工同台比拼，北京北方车辆集团传操公司的电焊工苑晋亮以理论考试和实操比拼“双第一”的绝对优势获得冠军。“这个成绩和他多年如一日的努力分不开，是对他辛苦付出的肯定。冠军对他来说实至名归……”熟悉苑晋亮的人都这样说。

2010年，刚从技校毕业的苑晋亮来到传操公司，成为一名电焊工。在传操公司，焊接属于小和散的辅助工序，在旁人看来并不是重要工序。但由于加工的都是小件产品，焊缝较短，对焊接水平和失误率都有较高要求，更考验电焊工的技能水平。

进入单位以来，苑晋亮努力学习不断提升技能，他主动向老师傅学、向书本学、向实践学，工作中遇到不太了解的就虚心向他人请教，手头的专业书籍已翻阅多遍，特别是国家职业



等级鉴定培训材料更是标注得密密麻麻，写满了学习笔记。闲暇时，他便会一遍又一遍练习基本功，“感觉他的焊枪长在手上了”，工友们开玩笑地说。一分耕耘一分收获，苑晋亮的技能水

平在勤学苦练和日积月累中不断提升。除了苦练技能，他还不断充实自己，利用业余时间学习文化知识，并在2016年获得大专文凭。

几年来，苑晋亮参与了多项

重要焊接任务，总能提出建设性意见建议，交出高质量的产品。他制作的焊接工装既提升了生产效率，又提高了产品质量，多次被评为公司“质量信得过员工”。2022年11月，苑晋亮光荣地成为北方车辆集团级“焊接技能大师工作室”15名成员之一，为他提升技能水平、持续进步提供了新的平台。

13年一线工作中，苑晋亮始终认真负责，全心全力投入每一次任务。他总是在琢磨焊缝怎么样更美观，如何控制电流、调节位置产品才能干得更好、失误率更低。他不怕麻烦、不怕苦累，一遍遍试验，直到焊出自己满意的产品。

在2023年焊接技能大赛中，苑晋亮的实操成品被评委评定为“焊缝成形美观、高低差小、射线探伤一级片”。正是对他不懈努力、追求完美的回报。

说起这次实操考试“板对接单面焊双面成形平焊位置”，苑

晋亮很谦虚地说：“主要难点在于根据自己的操作手法选择适应的焊接工艺参数，注意每一个细节，精准操作。要想达到好的效果，就需要反复练习摸索。在这方面，传操公司和焊接技能大师工作室都给我提供了很大的支持，给了我练习时间，给我提供了焊接试件和材料。取得好成绩，和他们的悉心培养和大力支持息息相关。”

近三年来，苑晋亮还代表北方车辆集团参加了多次重大比赛。2020年，他首次参加技能大赛就获得兵器工业集团焊工决赛第十名，之后他先后获得2021年“匠心杯”兵器选拔赛第四名、2022年全国数字化技能比赛机器人焊接项目北京市第四名、2023年第三届全国技能比赛北京市机器人焊接比赛第八名。

“艺无止境，我将继续努力提高自己，希望参加国赛，成为全国技术能手。”苑晋亮的目标清晰而坚定。