

小哥之夜·榜样力量

社会正能量 以真心点燃星光

本报记者 甘居鹏

在我们的日常生活中,快递员早已成为不可或缺的一部分。他们风雨无阻,日夜奔波,体味人间百态。这些快递小哥,不仅在工作上尽职尽责,而且在灾难面前第一时间冲上前去。

11月21日晚,“小哥之夜·榜样力量”2023浙江快递从业人员先进典型颁奖典礼上,3名(组)快递小哥获得“社会正能量”奖,他们分别是:顺丰萧山恒发路营业部、圆通快递大姐刘水平、中通小哥许凯金。他们传递了社会温暖和正能量,肩挑责任担当,也为快递业树立闪亮的榜样。



大家口中的刘妈妈 让残疾客服重新触摸社会

45岁的刘水平再次回到桐庐,她感到既开心又紧张,这里是她的家乡,也是中国民营快递的发源地。

她从2005年开始接触到快递行业,2012年加入圆通速递,是一名快递“老兵”。加入圆通后,刘水平从基层一步一个脚印做起,如今,她是圆通浙江助残客服基地的客服主管。

在刘水平的部门,分为在线组、电话组、投诉组、仲裁组等。“小儿麻痹症、强直性脊柱炎、脑瘫、截肢都有,我会按照每个人的身体情况,还有工作能力,安排合适的岗位。”刘水平说。

客服,是快递行业中较为复杂的一项工作,经常面临客户的投诉和无理刁难,但刘水平相信,她的员工们已经能够处理妥帖。

刘水平见证了圆通浙江助残客服基地2021年启用以来的全过程,最开始基地只有4个人,如今已有100名左右,他们来自云南、甘肃、河南等地。两年的时间,不管是业务还是生活方面,刘水平都事无巨细照顾着,成了所有残疾人客服口中的“刘妈妈”。

2022年5月的一天,一个金华女孩在父母的陪同下,坐着轮椅来到了基地。刘水平吃了一惊,因为她还没招收过类似的员工,有些犹豫。

“女孩对我说非常想留下来,25岁了从没出过远门,想融入社会,让我无法拒绝。收下她之后,我肯定要对她负责。现在她在仲裁组,难度很大,但她做得非常好。我当时非常胆大的一个想法,可能改变了她的人生。”刘水平说。

在“刘妈妈”的呵护下,来自五湖四海的残疾人在这里安心工作,他们重新触摸到社会。

90后“最美小哥” 火场救出两个孩子

双11过后的这些日子里,许凯金每天早上6点就出现在浙江天台中通网点,不停奔走,整理快递集包袋,再一一套在传送带格口。21日一大早,他从浙江天台赶到桐庐领奖,对他来说却是难得的放松时刻。

许凯金是90后,天台本地人。2015年,做生意失败的他回到老家,加入中通,从头打拼。在这个网点,他一干就是8年,不断学习各种专业技能,不仅学会了开三轮车、铲车和4.2米货车等多种车型,还在送快递的过程中提升了自己的沟通能力。许凯金说,“最辛苦时,会带着老婆、孩子,一起骑三轮车送快递。”

现在,他从一名普通普通的快递小哥成长为网点操作主管。老婆也加入网点,当起了客服。两口子扎根快递行业,勤劳肯干,生活蒸蒸日上。

不仅如此,许凯金还是一个热心肠。帮客户搬运其他物品、扔垃圾都是顺手的事,老人出门煤气灶忘关漏气,许凯金会去敲防盗门,叫亲戚出来帮忙关煤气打开窗户。

2021年11月的某天,恰逢“双11”派件高峰,许凯金夫妇加班到晚上11点才回家。在回家路上,经过居民楼时许凯金闻到一股焦味。他们一路寻找起火点,同时立马打电话报警。因火势猛烈,许凯金不顾自身安危,从隔壁居民楼的阳台进去,将着火的房子里两个孩子救出,事后悄悄离开了现场。

英勇救火的许凯金被评为浙江省最美快递员、“见义勇为先进个人”、浙江省“最美家庭”。今年,中通董事长赖梅松给许凯金颁发“最美小哥特别奖”。

10多名网点快递员 集体扑灭饭店明火

“救火抢险,在我们行业是很普通的事情,我相信很多同行碰到了,也会见义勇为的。”来自顺丰快递恒发路营业点的快递员杨正伦说。

今年6月,一段“饭店起火冒烟数名快递员挺身而出”的视频在网上刷屏,杨正伦正是其中的一员。

在昨晚的颁奖礼上,杨正伦代表的不是自己,而是整个网点。这群参与救火的快递员,平均年龄不到30岁,其中有4名女性。

今年6月5日,正是618年中大促的忙碌时节,大家都来得很早。6点40分左右,大家突然发现,对面贵州风味小饭店正往外冒烟。

10多名快递员拎起网点里的灭火器,就往小饭店冲。大家喷了一轮灭火器后,现场仍在冒烟,就在此时,消防车的警报声响起,消防队员们来了。很快,火势就被控制住,没有蔓延,更没造成更大破坏。

“火灾应该是厨房漏油引起的,一直在冒烟。我们去的人多,消防也给力,整个过程持续了10多分钟,很快就扑灭了。”杨正伦回忆说。

饭店老板十分感动,特意送来了一面锦旗,上面写着“灭火救危勇无畏,见义勇为扬正气”。

在此之前的4月份,杨正伦还经历了一次救火行动。当时,他正在萧山所前镇联谊村揽件,看到一间民房冒烟,旁边有很多人围观,说里面有人,还有煤气罐。

“我当时也没多想,就跑到旁边的药店要来了两个灭火器,和一个小伙子冲上去了,协警也来了,三个人就在那里喷。我担心煤气罐在里面更不安全,就弄了个湿毛巾,进屋把阀门拧紧,拎出来了。后来消防赶来了,不让我们进去,我们就走了。”杨正伦说,“当时也没多想,能帮一把就帮一把,都是自己可以去做的事情,也不害怕。”

获奖小哥颁奖词



圆通

刘水平

生活以痛吻她,她却报之以歌。不惧风雨,向阳而生,她来自特殊的快递人群体,凭借自身的火光,点燃了漫天的星光。

她是圆通浙江助残客服基地的客服主管,员工是100多名来自五湖四海的残疾人,人们亲切叫她“刘妈妈”。她和蔼耐心,言传身教,帮员工敞开心扉,重新触摸社会。

小儿麻痹症、瓷娃娃症、脑瘫、截肢……每一个经历命运颠簸的人,在刘妈妈的鼓舞下,重燃生活的希望,奔赴未来的山海。



中通

许凯金

穿梭大街小巷,他是风驰电掣的快递员,体味人间百态,他是深入社会的热心肠。2015年进入快递行业后,他一干就是八年,妻子也在网点当起了客服。一次深夜下班,夫妻俩不顾自身安危,冲入火势猛烈的房子,救出两个孩子,事后悄悄离开现场。

平凡的工作,朴素的面目,藏不住一颗英雄的真心,他被评为浙江省最美快递员、“见义勇为先进个人”、浙江省“最美家庭”。

顺丰

恒发路营业点

灾难虽无情,人间有大爱。他们是一群年轻的快递员,平均年龄不到30岁。618大促期间,网点附近小饭店起火冒烟,10多名顺丰快递员挺身而出,拎着灭火器冲进饭店救火,其中有数名女快递员。他们传递了社会温暖,肩挑责任担当,为快递业树立闪亮的榜样。正如店家送的锦旗所说:灭火救危勇无畏,见义勇为扬正气。

