



2016 新春走基层



让快递“爱心接力”

本报记者 崔国强

能摸中国经济的温度

“您好，有您的快递！”
每个收到快递的人都很高兴，但您是否了解快递员每天的工作和生活？电话那头，为您答疑解惑的客服人员又有何喜怒哀乐？他们对猴年有着怎样的期许？近日，记者来到圆通公司和平里分公司体验快递员的生活，为您勾勒几幅快递员的人物肖像。

快递员王鹏飞： 坚守一线，乐在其中

2月1日是腊月廿三，过年的喜庆气氛已经笼罩在京城各个角落。圆通公司北京和平里分公司快递员王鹏飞和往常一样，早上6点半起床洗漱，吃完早餐就去分拣包裹。7点50分，他把快递包裹整齐地放进电动车，带着记者开始了一天的投递工作。



2月1日7点50分，圆通速递和平里分公司快递员王鹏飞开始了送件工作。
本报记者 崔国强摄

和派件、各个地区的货物到北京需要多长时间等。干我们这行“坐骑”特别重要，公司给我们在“双十一”前配备了新的电动车，定期更新保养。这样，我们就再也不用像以前那样，爆胎了临时在路边找师傅修啦！”说起2015年的高兴事儿，王鹏飞喜笑颜开。

2月1日，王鹏飞送了100多个快递，下午6点才回到公司。本以为他会歇一会儿，没想到他又忙了起来。他把一天取的件卸车分类，然后把需要打包的物件打包封装，还在每个件上准确无误地写明目的地，以免发错地儿或是延迟发货，最后是揽件，最后是交件。他在操作台上逐个扫描，一直忙到晚上10点多才休息。

“一天平均工作10个小时左右，累吗？”面对记者的提问，王鹏飞腼腆地笑了笑：“由于快递多，忙到十一二点是常有的事儿。去年五一假期，我就回家待了2天，加上我爸生病时请了5天假，一年假期不到10天。但是，妻子理解我，她还给我打气，孩子也懂事。想到我是用自己的劳动撑起了远方的家，就特别有劲、特别有男子汉的自豪感！”

虽然“感觉还是好人多”，但王鹏飞也坦言，希望新的一年，收快递的买家能给予快递员更多的尊重和体谅。“有时候也会遇到特难缠的客户，例如，有的客户五次三番催促我们送件上门，我们几次送上门，客户又不按说好的时间在家等待；家里有小孩的客户，手机

调成静音，我们打十几次电话都没人接，打通电话时他们又嫌声音大。希望有特殊要求的客户能在大门上写上‘请小声打电话’等字样，我们也能根据实际情况来送了。”王鹏飞说。

客服李学丽： 争创一流服务

今年27岁的李学丽是在圆通和平里分公司工作了近5年的员工。说起2015年的工作状态，她微笑着说：“感觉去年我们的客户服务工作更加精细了，猴年我们会更‘给力’。”

李学丽介绍说，2015年的业务比较火，而且像小米手机等大客户越来越多，现在的客服沟通方式也不是单一的打电话了，还有QQ群、阿里旺旺等方式，灵活而方便。

“马上就过年啦，因为有些快递网店暂停，或者因为下雪等原因，有些客户特别着急，不停地打电话过来问我们怎么快递还没收到，这个时候我就会给他们耐心解释，现在公司的相关规定也越来越完善，我们会在第一时间查单，根据规定来处理、反馈。前几天，有一位客户填错了单子，把甘肃写成了宁夏，我们立即和分转中心联系，查明了问题，并把快递送到了甘肃，客户非常感谢我们，还要给我们送锦旗。其实，第一时间把快递送到客户手中，是我们最大的心愿。我相信，只要用心没有做不好的事情。”李学丽说。

和平里分公司一共有16位客服人员，她们都和李学丽一样一丝不苟地工作着。虽然天气寒冷，但是屋里却能感受到浓浓的暖意，记者也被她们昂扬向上的精神深深感染了。

“和平里客服部的工作人员特别想在新的一年里斩获新荣誉，争取成为北京乃至整个圆通公司的优秀客服团队。用优质的服务回报每一个选择客户，化解他们的烦恼和忧愁，我们有信心！”李学丽踌躇满志地说。

李学丽介绍说，从2月6日到2月12日，虽然圆通公司进入了春节模式，但是公司对于春节期间的轮岗值班工作已经作了细致的安排，保证春节期间“不休网、不拒收、不积压”。

操作部李振云： 创新，让工作更轻松

对快递公司来说，分拣环节非常重要，如果处理顺畅，可以大大提高派件的效率。见到记者，操作部主管李振云详细介绍了和平里分公司经理吴枝法自创的“分拣密码”。

原来，分拣密码是18个数字，分别对应18个区域。“类似邮政编码一样，可以长期固定使用。每天，派往北京转运中心的5名业务骨干对分拣往和平里网点的快件先进行‘编码’，这也是对快件复检的过程，降低了中心的错分率。快件运抵网点后，即使是新来的员工，也可以上阵分拣，照着数字编号分别放入对应的快件筐，分公司还经常开展业务技术大练兵，尤其针对‘分拣密码’大量进行培训和考核，对于考试合格的，给予一定的技术浮动奖励，这样技术能手越来越多了。”李振云解释说。

李振云拿出一个快递说：“你看这个三段码‘010-100-004’，010表示是北京的件，100是分拨中心，004是分公司的代码，标着4号的快件，放入4号快件筐即可，如果4号快件筐有3个，说明负责该区域派送的有3名快递员，一目了然，无需像以往那样，只能由熟悉业务的人员来进行分拣。通过上线的流水台平台，区域分拣码、1车快件，以前大约需要分拣将近2小时，但自从使用‘分拣密码’法之后，因很多人可以上阵分拣，半个多小时就能完成分拣，相当于缩短了1个多小时。因为分拣效率提高，相应地给派件留出了更多的时间，签收率保持在90%至97%之间。是不是很神奇？”李振云自豪地说。



“董主任，我们村要庆祝下山10周年，准备演5天5夜大戏，您一定要来啊。”春节前夕，浙江省武义县西联乡几位村民见到董春法，热情地打起了招呼。

在革命老区武义县，谈到下山脱贫，人们就会马上提起董春法。他的名字与下山脱贫紧紧连在一起，深受当地干部群众尤其是广大下山农民称赞。自1993年上任以来，董春法在武义县率先探索“下山脱贫、异地发展”换血式扶贫之路，帮助全县5万多贫困农民走出大山、告别贫困。今年74岁的董春法2003年从县扶贫办主任岗位退休后，至今仍为下山民众奔走操劳。

武义地处浙江中部，三面环山。董春法上任时，摆在他面前的是一个严酷的现实：全县23个乡镇3万人，有13个乡镇11万人戴着贫困“帽子”，其中8万多人居住在高山区和深山区。

面对现实，董春法做的第一件事是深入南部贫困山区走访调研。3个多月里，他走访了212个建制村、734个自然村，亲身感受到了深山居民在行路、上学、婚姻、就医、用水用电、发展经济方面存在的诸多难题。随着调查的深入，他发现以往采取的救济式扶贫路子，不能让困难群众彻底摆脱贫穷。要让高山上的农民拔掉穷根，只有下山脱贫一条路。

然而，想要引导山区农民搬下山，搬到哪里？宅基地怎么解决？资金哪儿来？董春法对在操作实践中可能出现的每个难题都不放过，想尽办法找出对策。最后，这份下山脱贫调研报告引起县委、县政府的高度重视。1994年5月，一个专门引导鼓励山区农民下山脱贫的“县政府令”——《武义县高山深山区农民下山脱贫的工作办法》正式出台，掀起当地帮助山民搬下山、易地脱贫的工作热潮。

要让祖祖辈辈居住在高山上的农民搬到山下，大大小小的难题数不胜数。最难的是做通群众的思想工作，对那些留恋故土的老人更是如此。“黄山村搬迁时，有户人家思想工作特别难做，我凌晨3点就起床，爬上山刚好天亮，他们正在烧火做饭，我就坐在灶前一边烧火，一边拉家常，劝说他们下山。最终，他说，老董，我相信你，一定会搬下山！”董春法回忆道。

西联乡景阳村党支部书记吴锡文说，当年景阳村搬迁下山时，全村160多户540多人的村址选择、地基安排、口粮田征用、建房资金等，都是董春法帮忙联系的，一个月老董来村里28趟。

2003年8月，董春法到了退休年龄。消息传开后，18个下山脱贫村联名向武义县委县政府写信挽留。最终，县里决定让董春法办理退休手续，但退休不退岗。一转眼，14年过去了。

“把贫困户搬下山只是在致富路上走出的第一步。”董春法说，下山农民要在山下稳得住，关键还是要有活干、有钱赚。为此，他为下山农民联系了几千个就业岗位，还引导山区农民种植高山蔬菜，帮他们选地块、选良种，请专家进行技术指导。

金华市委常委、武义县委书记钟关华说，老董还主动担任起推广下山脱贫做法的义务宣讲员。近年来，武义下山脱贫经验吸引了专家学者和全国许多地区人员前来考察，董春法成了宣讲的不二人选。

董春法真心实意、苦干实干的作风让当地干部群众尤其是广大下山脱贫农民深为感动。在他家里，有20多根拐杖和30多块牌匾，都是下山脱贫村民为表达感恩之情送给他的。在董春法看来，这些都是用钱买不到的，是百姓的一片心意。“不当官后，老百姓照样对你很亲热，这是最大的奖赏。”

五万农民『下山脱贫』的探路者

浙江省武义县扶贫办原主任董春法

本报记者 黄平 通讯员 徐燕飞

值班站长日记

发车前一刻找到奶奶了

2016年2月6日 晴

北京南站值班站长 梁娜

2月6日下午3点多，一位同事将两个七八岁的小姑娘带到值班室。他告诉我，这两个孩子一直在候车大厅转悠，问她们家长在哪，都说不知道。安全起见，他就把孩子带到我这里，让我帮她们找家长。

两个孩子不哭也不闹，似乎还没有意识到问题的严重性。经询问，原来这两个孩子是跟着老师来北京参加舞蹈比赛的。今天要跟老师一起返回南京，其中一个孩子的奶奶还陪在身边。孩子们知道老师和奶奶的名字，可广播了好几遍，都没有人来认领。我们又到检票口寻找，依然没有结果。

眼看发车时间快到了，这时我突然灵机一动，问孩子们：“你们还记得候车的地方什么样吗？”“记得，是个没有窗户的大屋子。”“屋子门口有阿姨吗？穿什么颜色的衣服？”“有阿姨，穿蓝色的衣服。”

一听这句话，我心里有了底。根据描述，她们很有可能是爱心候车室跟大人走散的。我赶紧把孩子带过去，果然在那里找到了孩子的奶奶，随后又联系上了孩子的老师。

一问才知道，孩子奶奶以为孩子跟老师在一起；而老师以为孩子跟奶奶在一起，谁也没留意听广播。我赶紧催促她们上车。还好，没有误车。

(本报记者 冯其予整理)



银川火车站： “春运高峰”渐成记忆

本报记者 拓兆兵 许凌

不再有车站广场上奔跑赶车的匆忙脚步，不再有售票大厅排成长龙的购票队伍，也不再候车大厅里的人山人海……2月5日、6日两天，记者在宁夏银川火车站采访时感受到，这里的客流量与平时差别不大，想象中的春运期间那种客流高峰并没有出现。如果不是远处不时响起的鞭炮声和火车站大厅里的猴年吉祥物，让人很难想到这是春运。

“原以为这两天人会很多很挤，进站会比较麻烦，没想到和平时一样，很

顺利！”旅客马秀敏告诉记者，她在银川生活了20多年了，每隔几年春节都要回河北老家一趟，“以前回家过年，既高兴又犯愁。愁的是票难买、车难坐。现在好了，网上买票、卧铺直达，十几个小时就到了！”

春运是铁路部门一年中最重大、最紧张的工作，从上到下都要投入大量的人力保证安全和服务。为了保证春运，今年银川火车站售票厅和候车厅增加了工作人员、执勤民警和武警，还有宁夏高校的一些志愿者。记者采

访时，银川火车站为旅客排演的春节晚会正在进行，200多名提前进站的旅客正兴致勃勃地观看，现场秩序井然。

银川火车站提供的数据显示，2月5日该站实际发送旅客13690人，远远低于预计的3.8万人。在今年该站增加成都、杭州和邯郸方向3趟旅客列车的情况下，仅比去年同期增加2000人。“其实，从2014年春运开始，银川火车站就出现了这一变化，人山人海的景象没有了。”银川火车站工作人员高广才告诉记者，之所以出现这种变化，一是因为民航、公路的分流，特别是自驾车的增加；二是铁路运量的增加。目前，银川火车站每天开行旅客列车27对，比2014年增加了7对，运量增加了不少；三是网上售票后，旅客无需到车站购票，提高了服务效率，方便了旅客，大大分散了车站的客流。

2月5日，在由贵阳开往烟台的K1202次列车上，成都铁路局贵阳客运段职工黄绍基现场为旅客书写春联。

据了解，15年来，黄绍基一直坚持在列车上现场书写春联赠送旅客，已累计送出春联4500多幅。

本报记者 吴秉泽摄

特写

泰宁访贫记

本报记者 石伟

春节临近，福建北部山区小城泰宁县笼罩在喜庆的气氛中。城关金坊街十一巷，家家张灯结彩。85岁的魏铭老人就住在这条小巷里。

2月3日上午，记者随福建省委主要领导一行走进魏铭的小院，看望这位当年闽浙赣城市地下工作部的老交通员。1948年，魏铭来到泰宁参加党的地下工作，从此在这座小城定居。他指着墙上的全家福照片说，每到过节时，孩子们从四面八方回到身边，这是他和老伴最快乐的时光。

地处闽赣两省交界的泰宁，是全国21个原中央苏区县和福建省23个扶贫开发重点县。如何帮助当地贫困人口尽快摆脱贫困，是各级党委、政府最关心的问题。近年来，泰宁县依托其所拥有

的“世界自然遗产”和“世界地质公园”两块金字招牌，努力做好做活扶贫文章。今年58岁的汤道禹父母长期卧病，全家9口人靠务农维生。2014年，汤道禹所在的杉城镇与台湾合作开发了“耕读李家”旅游项目，专门种植无公害蔬菜供应游客，同时聘请他们夫妇担任菜地管理员，两人每月工资收入有4500元，年可增收60000元，孩子们也由县扶贫办推荐到当地企业就业。短短一年，汤道禹一家就摘掉了贫困户的帽子。

如今，泰宁县8903名贫困人口已有半数实现脱贫，农民人均纯收入连续4年保持两位数增长。