

出租 ◆物华市场有三四层办公楼 1570 平方米,带电梯,另有仓库 40.4 平方米;◆国富市场附近有平房 29.26 平方米,带院,可住。对外出租。电话:3588216、15031753109

十年零投诉、净爱管闲事……献县姑娘李桐桐——

快递员荣获“全国五一劳动奖章”的秘诀

本报记者 李小贤



李桐桐荣获“全国五一劳动奖章”

这两个快件是一对婆媳的,放在一起投递就可以;这个客户一般中午在家,那个时间点送过去能投递成功……李桐桐根据客户的情况合理安排配送时间和配送方法。

李桐桐不仅干好自己的本职工作,还“爱管闲事”。

以前,李桐桐派送的区域留守老人较多。一些老人会接到一些货到付款的快件。看到一些商品很劣质,与价格根本不匹配,她就会劝老人拒收。听着李桐桐真诚的话语,一些老人就拒收了快件。当一些老人不听劝时,她有时也会联系一下老人的家人。

李桐桐说:“大家挣钱不容易,我不希望老人们被骗,能多劝几句就多劝几句。”

李桐桐的热心赢得了大家的认可。有老人寄快件,就会指定找她。

李桐桐送快件时还曾帮助过迷路的孩子。有一次,在一个路口,她发现一个看上去只有三四岁的小男孩站在路边,身边没有大人。她担心小男孩迷路了,就停下车询问小男孩情况。小男孩说自己是一个人出来的,找不到回家的路了。

李桐桐觉得在片区里见过这个小男孩,她没有问出具体的地址,就和小男孩一起站在路边等小男孩的家人过来找。很快,小男孩的家人找到了这儿,对李桐桐很是感谢。

李桐桐说,这些都是举手之劳的事。

尽全力为客户做好服务

今年,李桐桐担任了献县中通质控部主管,主要负责快件异常问题处理、业务培训等工作。“我们是快递服务的最后一环,客户的问题到了我们这,我们就要尽全力为他们处理好。”李桐桐说,要站在客户角度,为客户解决实际问题。

前几天,有一个客户因快件丢失,情绪有些激动。李桐桐就先安抚客户的情绪,然后抓紧时间核实。她联系相关转运中心,终于为这名客户找到了丢失物品,将事情顺利解决了。

除了带领客服人员做好客户工作,她还将怎样优化路线提高工作效率、怎样包装快件能更加安全等经验,悉心传授给新的快递员。

4月17日,她又为快递员进行了如何处理夏季生鲜快件、线上寄件操作规范流程等培训。“我希望每一次培训都能让快递员有所收获,也让新的快递员少走弯路,更快成长。”李桐桐说。

这些年,李桐桐获得了“全国青年岗位能手”“河北省五一劳动奖章”等荣誉。如今,她又荣获“全国五一劳动奖章”。李桐桐说,这些荣誉是她从事快递行业成长的见证,每一个荣誉的获得也是一次重新出发的起点。她会继续加油,迎接挑战。

(本版图片由李桐桐提供)

昨天,身穿工作服的李桐桐走进了北京人民大会堂,捧回“全国五一劳动奖章”。她满脸笑容,非常自豪。

李桐桐今年29岁,从一名普通的快递员,成长为献县中通速递服务有限公司(以下简称献县中通)质控部主管,人行10年,她见证了快递行业的发展。

说起获得这个荣誉,李桐桐很激动。李桐桐说,这是对她以往工作的肯定,她会更加努力,在快递行业继续发挥自己的才能。

保持零投诉纪录

别看李桐桐是一名95后,却是献县中通的“老人”了。在这个行业中,她洒下了汗水,获得了客户的好评。李桐桐自豪地说:“这些年,我真诚对待客户,遇到问题及时处理,无论揽件派件,还是从事客服工作,一直保持零投诉纪录。”

2014年,19岁的李桐桐和家人去献县县城逛街时,看到献县中通城一片区门店门口贴着一则招聘快递员的启事。她仔细看了招聘条件,感觉自己很合适。她喜欢网购,每次从快递员手中接过快件时都非常开心。“如果我能成为一名快递员,及时将快件送给客户,那客户应该会很开心吧。”李桐桐想。

当天,李桐桐查了一些关于快递员工作的信息,做好准备后,她才去应聘。结果如她所愿,她顺利入职了。

当时,献县中通城一片区门店小,工作人员少。李桐桐一入职,就得身兼多职,既要分拣快件,又要送件收件,还要承担客户服务等工作。

“刚入职时,我没有经验,就是个‘小白’,很多东西得摸索着学。”性格开朗、干活麻利的李桐桐没有因此而烦恼,反而乐在其中。

上班没几天,刚熟悉点业务的李桐桐就赶上了“双十一”,快件比以往多了不少。这时的李桐桐难免手忙脚乱。早上上班后,她和同事就忙着分拣快件,然后再去送件。

“您好,献县中通,这有一个您的快件需要签收。”当她把快件交给收件人时,看到收件人的笑脸,李桐桐很开心。

“不仅能干活还要会干活”

李桐桐的家在献县翰林乡,刚做快递员时,她对献县县城的小街道并不是很熟悉。那时,她经常询问别人才能找到收件目的地,浪费了不少时间。

李桐桐意识到想要干好快递员,摸清片区线路是至关重要的一点。

之后,她每次去送件,就会留意经过的小区、门店、单位等。工作之余,她也会骑车走街串巷、钻小区,很快,她就将门店覆

盖的片区路线摸熟了:哪有学校,几点会比较拥堵;哪有小路,可以节省通行时间……

“不管做什么工作,都要多思考,不仅能干活还要会干活。就像我们提前把送件路线规划好,那送起快件来就事半功倍。”李桐桐说,在分拣快件时,她就打好派送路线的“腹稿”,把最后配送的放在车厢底层,把优先派送的放在最上面,保证效率最大化。

收件也是李桐桐的工作之一。“快递员在收件时,相当于是第一道安检,把禁寄、限寄的物品都要挑出来。”李桐桐说,她学习相关管理规定,掌握哪些物品是禁寄、限寄的。

渐渐地,她对分拣、派件、收件、打包、客服等过程了然于心,把自己锻炼成了一个“全能型选手”。

随着电商的发展,李桐桐揽送的快件也越来越多。“快件中有一些易碎品。这些物品在打包时,要合理包装,以免出现破损。”李桐桐说,打包除了熟能生巧,重要的是要用心。这一切客户也会看在眼里。很多客户认可她,指定和她合作。

在这次比赛中,她获得了三等奖。她看到了差距,并加大训练强度,为接下来的河北省职工职业技能大赛快递员决赛做准备。

在河北省职工职业技能大赛快递员决赛中,要比拼智能快递柜的使用。当时献县还没有智能快递柜,李桐桐只能先跟着视频学习。可光看视频不行,得上手操作。李桐桐来到沧州市区,找到一个智能快递柜,练习操作步骤。等操作熟练了,她心里才踏实下来。

随后,在河北省职工职业技能大赛快递员决赛中,她获得了第二名。同年,她还参加了全国行业职业技能竞赛——第三届全国邮政行业职业技能竞赛总决赛。

在这次全国比赛中,她要参加投递线路设计、智能快递柜的使用、正确打包绿色环保包裹等比赛项目。

李桐桐尽全力去完成每一



打包快件

个项目。李桐桐说:“比赛项目中,难点是投递线路的设计。我们要在规定时间内自行安排破损件、生鲜件、正常件等快件的派送顺序和合理派送路线,从而保证所有快件的派送时效。”

在这次全国比赛中,她获得了第二名的成绩。李桐桐说,通过参加比赛,她的专业技能和业务能力得到了进一步提升。她也总结经验,如何包装速度更快,怎样确保快件安全又节省胶带,派送路径怎么规划更合理,并将规定的标准要求应用于工作实践中。

李桐桐为别人很热情。在工作过程中,她会和一些客户唠几句家常,逐渐地熟络起来。

李桐桐尽全力去完成每一

“爱管闲事”的快递员

李桐桐为别人很热情。在工作过程中,她会和一些客户唠几句家常,逐渐地熟络起来。