

④ 庆祝中华全国总工会成立100周年

百年初心·故事里的劳动观 ②6

送快递的意义,更在于温暖连接

■全媒体记者誉建业 通讯员卢志芬

【我的劳动观】

快递行业的意义不仅仅在于速度和效率,更在于人与人之间的温暖连接。看到客户脸上的笑容,我的内心总会涌起一股暖流,就如同看到自家人收到期盼已久的礼物一样。工作的快乐就来源于服务好客户、服务好社会。

——唐志人



■唐志人(右)对运送快件的货运司机做好安全宣贯。 全媒体记者誉建业/摄

“6·18”前夕,中山市桐江物流有限公司的快递仓库内,自动化分拣设备高速运转,包裹如流水般精准落入分拣格口,呈现出一片繁忙景象。广东省劳动模范、中山市桐江物流有限公司网点运营部经理唐志人,正仔细检查网点快件进出港的每个环节。从事

快递行业15年来,他从走街串巷的快递员成长为推动公司创新增效的管理骨干,用热爱与担当书写着快递人的精彩篇章。

到了更多的发展机遇。再加上他天性喜欢走动,让他一直坚持从事这个行业。

► 快递员的初心与创新 ◀

唐志人最初的工作经历与快递行业并无交集。他曾在一家手袋厂工作,偶然结识了一位从事快递行业的老乡,那时,这位老乡还只是一名业务员,当时的快递业务规模小,件数少,且全靠人工分拣。但唐志人了解到快递行业的收入尚可,便在2010年加入圆通快递公司,并被派往东升区域。

刚入行时,圆通快递在该片区的业务仅由唐志人一人负责。他每天驾驶摩托车,从沙朗出发,途经坦背、东升、益民等地,再返回起点。最初,他一个人就能完成配送任务,而如今,该分部已经发展至近50人。据他回忆,快递行业经历了从自行车时代到摩托车时代的转变。早期业务量相对较少,但随着行业发展,货物数量不断增加,一辆摩托车已无法承

载所有快件,有时甚至需要中途卸货分批运送。

在快递生涯中,唐志人经历过许多艰辛时刻。骑摩托车送货时,雨天路况非常不安全,但快递行业的工作不能停歇,即便暂停配送,客户的催促电话也会接连不断。广东夏季炎热,台风频发;冬季寒风刺骨,但无论天气如何恶劣,他都坚持完成配送任务。当时物流技术尚不发达,时效管理也不够规范,货物可能会出现破损、延迟到达的情况,由此引发的客户投诉甚至辱骂的情况也时有发生。但唐志人并没有因此退缩,最初为了收入而入行的他,逐渐发现快递行业前景广阔,通过配送工作,他能接触到企业老板、工厂员工、普通居民等各类群体,从中看

到了更多的发展机遇。再加上他天性喜欢走动,让他一直坚持从事这个行业。

唐志人深知确保快递能够及时准确送达千家万户的重要性。在早期还没有先进科技辅助时,他自创了一套高效工作法:精心规划路线,将最后送达的货物摆在前面,按照顺序将货物逐层叠放进篮筐。他对辖区每条路和每个村庄都了如指掌,总能优先处理易配送件。当时收货地址以工厂为主,面对错综复杂的厂区路线,他会提前电话确认具体位置,核对门牌后通知客户取件。为了记住路线和派送信息,他会在面单上做标记,如打勾或者打叉。长期的工作实践积累,让他能够高效地完成派送任务。

► 管理者的责任与担当 ◀

2015年,唐志人获晋升为管理人员。在从业数年后,怀揣创业梦想的唐志人自主开设了两处营业网点,承包了东升和坦背区域的快递业务,并进行了场地扩建。当时公司规模较小,租了一间大约100平方米的村屋,核心员工不足五人。随着业务发展,其团队被新成立的物流公司整体收购,因理念契合,双方建立了长期稳定的合作关系。

作为管理者,唐志人将“区域运营稳定性”和“动态资源调配”视为管理核心要素。例如,在每年年初规划次年的场地和派件量,根据业务量更换设施。在双十一、双十二等活动期间,提前半年做好准备工作,包括安排机动人员、规划场地等。公司最初使用笼筐进行

分拣,后来他发现笼筐装载量逐渐减少,便在2014年底进行整改,将笼筐改为隔片,随后又引入循环流水线和自动化分拣设备。自动化设备的使用大幅提升了效率,相比人工分拣,一个人在自动化流水线上工作一小时,可以多产出800票,同时也解决了人工错分的问题。

在快递员管理方面,唐志人也有自己的一套方法。当出现快递员分拣错误等情况时,他会及时处理,亲自将物品送达客户手中。他认为处理客户投诉需要双管齐下:既要及时安抚客户情绪,又要快速解决实际问题,确保客户能如期收到货物。在员工心态管理上,他强调快递行业是积累社会经验的平台,业务员

每天面临各种突发状况,应以解决问题为先导,通过优质服务获取客户联系方式和好评。此外,他特别注重人性化管理,运用换位思考原则指导工作,例如要求员工为孕妇、老人等特殊群体提供上门服务。

唐志人深知,快递行业作为连接千家万户的“民生纽带”,不仅为农业、制造业等产业提供重要支撑,更助力本土品牌走向全国市场,让城市居民足不出户便能享受便捷生活。他以实际行动诠释劳模精神与劳动创新,在平凡岗位上创造了不平凡的业绩。展望未来,唐志人将继续带领团队,持续提升快递服务的质量与效率,为社会进步注入更多动能。

劳模进校园 给青春加点“匠”能量

■全媒体记者黄细英 通讯员梁倚嫣

在职业教育蓬勃发展的当下,如何让工匠精神真正扎根学生心田,成为指引他们前行的灯塔?又如何让职业教育紧密对接产业需求,成为大国制造的坚实人才后盾?广州市公用事业技师学院(以下简称“学院”)通过一场场“劳模工匠进校园”活动,给出了精彩答案。

以奋斗故事诠释工匠精神

陈伟霖从普通技工成长为国家级技能大师。他以“平凡岗位上的不平凡坚守”为题,讲述自己在技术岗位的奋斗历程。“技能是立身之本,坚持是成功之钥。”他分享自己攻克技术难关的日夜、钻研的执着和获得认可时的初心。

张光严是交通领域的技术革新先锋,主导研发智能调度系统和新能源汽车关键技术,为行业发展注入新活力。宣讲中,他展示了一张布满折痕的图纸,那是团队设计的初版方案,历经37次修改才定型。“真正的工匠精神,是在传承中创新,在创新中坚守。”他强调,技术发展日新月异,唯有将传统工艺与现代科技融合,才能实现突破。

林小江是广州燃气集团的“全国劳动模范”,用17年坚守诠释“执着”。他带领团队丈量出广州首份燃气管线地图,创新抢险方法,实现燃气抢修零事故。面对学生“如何在枯燥工作中坚持”的提问,他回答:“每一次抢险成功,都是对生命的守护。这种责任感让我从未觉得工作平凡。”

以榜样力量雕琢技能报国梦

李华涛站在广州市增城区中心小学国旗下,讲述自己从技校生到世界技能大赛铜牌得主的蜕变历程。小时候,李华涛就对动手操作感兴趣。看到工人师傅建房子时的专注与成就感,他下定决心学一门技术。初中毕业后,他毅然选择技校。

在校期间,李华涛加入学院园艺项目精英班。训练中,每当想放弃时,就会想起学院优秀前辈和同学们“咬牙坚持与永不言弃”的精神,正是这种精神支撑他一路从省赛金牌走到世赛领奖台。

“日常训练并不轻松,但张光严的‘创新需要敢想敢试’,让我不再害怕失败。”听完宣讲后,学院一学生说。学生的转变印证了劳模精神的传承力量,实训车间里,以往抱怨训练枯燥的学生开始主动加练。“以前学生会觉得拧螺丝没技术含量,但伍炳敬劳模的一句‘34年如一日做好每一颗螺丝,才是真正的工匠’能让学生们充满干劲。”

以校企协同搭建育人桥梁

学院致力于让课堂对接车间,让实训连接实战,构建了“一核二元三师”工学一体化培养体系。以“为党育人、为国育才”为核心,学院与企业共同担任育人主体,组建由专业导师、思政导师和企业导师构成的“三师队伍”。学院与广州燃气集团合作四十余年来,双方共建“劳模工匠创新工作室”“技能竞赛集训基地”等平台,并开发校企融合课程。

通过“劳模工匠进校园”“优秀毕业生返校”等活动,学院正构建起“精神引领—技能传授—职业成长”的全链条育人生态。“希望通过劳模工匠进校园,在学生心中种下精益求精的种子,让技能报国的信念生根发芽。”广州市公用事业技师学院工会主席梁峰说。