广东省劳动模范陈伟浪跑出快递服务“加速度”

十三载“零投诉” 让每个包裹“使命必达”

■全媒体记者彭新启 通讯员杨漫茹 罗彩霞

○劳动观

记者:您对劳模精神有什么理解?

陈伟浪:首先,要对自己从事的职业有一份敬畏之心,保持爱岗敬业的工作热情,做好本职工作。其次,要敢于突破传统思维,在实践中不断创新,让平凡岗位变得不平凡。最后,要把自己积累的经验知识分享给身边的同事,让整个团队在一起快乐工作。

记者:您的劳动座右铭是什么?

陈伟浪:劳动创造财富,奋斗成就人生。劳动果实最甜美,劳动最光荣。

“广东省劳动模范这份荣誉,不仅属于自己,更属于公司近200名快递员。”近日,2025年广东省劳动模范、梅州市丰顺县双通快递有限公司快递员陈伟浪在接受记者采访时表示,实践证明,即使在最普通的岗位,如果用心投入,最终都会获得认可和掌声。在接下来的日子里,他将继续保持勤勉务实的工作态度,发挥“传帮带”作用,向新同事传授好的工作经验,与团队一起并肩作战,为公司实现更大的目标任务多作贡献。

分拣、叠货、打包,派送快递、App操作……5月13日下午,在梅州市丰顺县双通快递有限公司快递分拣中心,陈伟浪熟练精准地操作着每一个工作环节。记者在现场看到,他左手用仅存的一根手指夹住手机,右手在快递包裹上做好相关记录。原来,年幼时的一场意外烧伤让他左手仅存一根手指。从事快递行业13年,陈伟浪一直保持“零投诉”,送出的包裹从最初每天30件,到现在最高峰每天700余件。他凭借出色的工作业绩,得到客户和同事的肯定,被授予2024年广东省五一劳动奖章,获评梅州市第二届“最美快递员”、2025年广东省劳动模范。

■陈伟浪在工作中。 全媒体记者彭新启/摄

刻苦钻研 工余时间画出“手工地图”

2012年1月,陈伟浪入职丰顺县双通快递有限公司成为一名快递员。“快递员收入稳定。我当时抱着试一试的心态,开始接触这个行业。”陈伟浪说,当时如果继续在家务农,难以担负起父母养老、两个儿子上学、妹妹长期服药的经济重担。因此,他急需有一份收入稳定的工作。

刚入职的陈伟浪首先要面对的困难是:左手不便如何快速适应工作环境、熟练掌握快递员的工作技能?于是,他虚心向同事请教,遇到难题主动思考,积极尝试。为了尽快熟悉管辖区域,他每天利用午休和晚上的工余时间,将当天送快递到户的地址重新走一遍并在笔记本上画出“手工地图”。为了掌握骑摩托车的业务技能,他在老乡的帮助下,坚持每晚勤练1小时。刚开始送快递时,他每天只能送30件左右。“经过3个月的刻苦练习,我不仅学会了骑摩托车,还对管辖区域的30多条巷子位置了如指掌。”陈伟浪说。

刚入职时每个月工资不到2000元,陈伟浪有了打退堂鼓的想法。得知情况后,公司总经理黄昌辉第一时间找他谈心,引导他安心做好本职工作。此后,陈伟浪利用工余时间,把分拣、叠货、取件、快件打包、App操作等工作流程反复模拟练习。经过3个月的努力,他逐步掌握了高效工作的技巧。从第4个月开始,他每天的派件数已从30件提升至近200件,月工资收入涨至3000元左右。

主动创新 不断调整工作满足行业需求

近年来,中国邮政快递业发展驶入“快车道”,从业者需要掌握更多的新知识、新技能。陈伟浪勤学不辍,笃行不怠,时刻在学习的道路上“攀登”。

随着网购兴起,包裹从一开始的小件商品发展到家具家电,数量日益增多、种类越发繁杂。爱钻研的陈伟浪发现,摩托车作为派件车辆装载包裹数量有限,已无法满足派件需求。大件商品包裹数量逐渐增多,快递员经常需要多次往返公司取件,无形中延长了客户的取件时间。

为了提高工作效率,陈伟浪利用工余时间向从事铝合金制造业务的师傅请教三轮车加装技术。“每天下班回到家,我就拿起笔和纸,手绘三轮车改造图纸。”陈伟浪告诉记者,三轮车室内两侧可加装架子,充分利用空间;车顶可加装铁槽,便于堆放大件物品。正是基于这样的构想,他买来钢材对三轮车进行改装。改装后的三轮车可一次性装货400多件,实现了省时省力的效果,此举可提高工效一倍。于是,他把改造三轮车的技术分享给同事。最终,公司20多台三轮车成功实现了改造,大大提升了团队的工作效率。

2020年,随着行业发展,派件量增速快、规则变化频繁、派送工具升级等成为大势所趋。对此,陈伟浪迅速学习钻研各类规则,总结提炼各类规则的特点,并与同事分享学习成果和实践经验。多年来,每一次快递品牌规则有变化,陈伟浪都能通过学习迅速调整工作内容满足需求。

耐心细心 用差异化服务赢得客户认可

“以人为本,因人而异”是陈伟浪的服务宗旨。工作中,他紧抓客户需求,凭借耐心、细心的服务态度,在13年的快递派送业务中保持“零投诉”。

“与客户多沟通,遇到客户不懂的问题及时予以反馈。”陈伟浪告诉记者,赢得客户的理解与支持是做好快递工作的重中之重。特别是遇到打电话不接的情况时,可以选择下班后再拨打电话给对方确认,避免不必要的误解。

陈伟浪回忆道,2020年,一位老人网购手机,但收到的却是一个手机模型。“上门派件时,我了解情况后,马上与商家取得联系,替老人发去代收货款相关记录以便核实。”在他的帮助下,商家承诺重新寄出包裹。不到一周,老人就收到了手机,还高兴地找到陈伟浪表达感谢。陈伟浪叮嘱老人要谨慎网购,避免发生不必要的经济损失。

有一次,由于派送包裹时收件人电话无人接听,陈伟浪将包裹送到客户家里并由家人签收,然而客户反馈没有收到包裹。为了更好地处理问题,陈伟浪登门了解到,该客户是一名学生,家人签收包裹后忘了告诉他,导致产生误会。后来,他专门给这位客户备注了学生身份的信息,此后派件都待其放学后再联系,更好地做好差异化服务。

2022年底,受新冠病毒疫情影响,公司陆续有员工因身体原因无法正常上班,人手减少对派件业务造成了影响。陈伟浪顶住压力,戴上口罩、手套、头盔,做好防护,坚守岗位,尽力完成包裹派送任务,让公司快递业务保持平稳运行。同年12月,陈伟浪凭借多年“零投诉”的工作业绩被圆通公司评为“五星好评快递员”。“圆通公司领导打电话到站点告知我这一好消息,鼓励我再接再厉,这让我的工作干劲更足了。”陈伟浪回忆道。

一次次的耐心服务,换来的是更多的认可和放心。如今,陈伟浪揽件业务稳定,与很多客户成为朋友。客户寄快递宁愿等他来收件也不找其他的快递公司;派件包裹有问题,也先找他咨询而不是马上投诉。“快递员这份工作让我有了稳定的收入,帮我渡过了经济困难时期。”陈伟浪说。2018年,他在老家盖起了两层的楼房,帮助父母改善养老生活。

13年的“小蜜蜂”生涯,陈伟浪在这样普通却又充满挑战的工作中,磨砺出坚韧的品质和勇于担当的品格。“陈伟浪在平凡岗位兢兢业业,能直面工作中的各种困难,是公司一线职工的学习榜样。”黄昌辉说。