



[360行职业体验报告]

在投递员的岗位上,李波走过了27个春秋,虽然也曾有过困惑,但他从未后悔!“用心去服务客户,你就会得到认可尊重!”

中国邮政长春市分公司明德路揽投部经理李波,从成为一名投递员开始,至今已经走过了27个春秋。期间他常年在外奔波,体会到加班加点揽收业务的苦,感受过风雨无阻送报送信送快递包裹的累,而当看到用户满意露出笑容时,这些都转化为浓浓的甜。“作为一名投递员,不但要努力认真,还要用心去服务,在这个过程中,就能得到客户的尊重。”李波说。



入行 感觉能与百姓多接触 就选择了投递员这份职业

8月10日,当城市晚报全媒体记者见到李波时,他正在屋内桌子上分拣报纸,只见他手法迅速,将一份份报纸按数量准确分好,然后放到指定位置。“先分出来的是各个单位的,后分出来的则是个人家的,每一类数量不同,我会把它们放在一个个格子里面,之后投递员会按照自己的路段将报纸取走派发。”李波说。

分拣完报纸后,一车的快递包裹已到达,李波还未来得及歇口气,便开始对包裹进行分拣。李波拿起传送带上的包裹,只需看一眼地址,就知道是哪个路段的,之后他用笔标注好,其他投递员则按照自己负责的路段将包裹装好,紧接着再进行派送。投递员出发前,李波例行叮嘱几句,一定要把包裹完好送到客户手中,要热情服务,注意服务细节。

1994年1月,李波正式进入长春邮政,成为一名邮递员。“我老家是辽宁的,1993年当兵复员后先在外面打零工干了半年多,说实话当时也挺迷茫的。后来经过战友介绍,我接触了投递员这个岗位,虽然每天东跑西走,但当时感觉这个行业能与百姓多接触,而自己服务的对象很多都是年龄比较大的中老年人,感觉自己也能为他们做点什么。这让我觉得挺有意义,于是当时就坚定选择了这份职业!”李波说。

就这样靠着一颗赤诚的心,一双温暖的手,一双坚定的脚,李波在绿色的邮路上一走就是27年。



快乐 7年用爱心亲情服务客户 他收获的是尊重与信任

27年来,李波严于律己、爱岗敬业,他认为,作为一名投递员,除了努力认真外,还要做到用心去服务客户。

有一次李波在投信的过程中,发现一位老太太一个人居住,屋里很脏,尤其是做饭的电饭煲附近,蟑螂爬得到处都是。他第二次送信时,李波坐下来跟老太太唠了唠,发现老人原来无儿无女。后来李波就经常利用周末空闲时间,过去帮老太太洗一洗衣服,刷一刷碗筷。“这些活对于老人来说挺费劲,而当时对于我来说,可能花个十分二十分钟时间就把这些事做完了,所以当了解客户有困难时,我们能帮就尽量帮一把!”李波说。

还有一次,李波在给客户送报纸时,发现楼下报箱里的报纸好几天都没人取了,李波后来一询问,才发现这户人家其中一名老人离开了,而老伴因为身体不好,下楼比较费劲就好几天都没取。然后李波就特别在楼上又安了个报箱,之后每次送报就直接送到楼上,这件小事深深感动着那位老人。“当时老人特意给我写了封表扬信,送到我的单位来,后来我们

之间还加了微信,一直保持着沟通。”李波说。

在李波负责的段区,他还把那些军烈属、孤寡老人都记在自己特殊的小本上,把邮政服务送到百姓的家里,方便了用户。同时李波还会根据用户的需求,提供其他亲情服务。

“当你在用心服务的过程中,就能得到用户的尊重和信任。好几次我送东西,赶上用户家吃饭了,他们都会主动留下我吃饭,有时蒸了包子煮了饺子,还会打包让我拿着,每次遇到这类事情,我的内心都非常感动非常快乐!”李波说。

荣誉 疫情期间贡献特殊力量 他感到非常光荣

疫情期间,李波和其他投递员在岗位上也经历过特殊的挑战。

2020年2月24日,明德路揽投部接到指令,武汉急需2台呼吸机,由吉大一院和中日联谊医院调拨,邮政负责运输。接到指令后,李波立即带领投递员前往吉大一院,完成包装打单封装,在与中心局车辆对接后,17点40分在吉大一院外科楼楼下待命,保证19点30分前到达机场。在李波和同事们的眼中,每一秒都特别珍贵,因为提前一秒就有可能多挽救一条生命。2020年2月25日8点30分,李波主动联系客服中心得到回复,呼吸机已顺利到达“抗疫一线”武汉金银潭医院。此时,李波和同事们相拥在一起,因为通过努力他们履行了自己的使命,在平凡的岗位上做出了自己应有的贡献。

“疫情期间,可能其它快递公司休息了,但是我们整个投递部43人,没有一个休息的,都坚守奋战在岗位上。那个时候我们就觉得挺光荣的,和医生护士一样,我们也在用自己的肩膀为抗疫做出了点贡献!”李波说。

/ 记者手记 / 用心做好自己的工作 就会得到肯定

在采访李波时,记者注意到,刚好有一名老人给李波发来了微信信息。经了解,老人是在向李波表示感谢,因这名老人行动不便,李波经常为他提供一些帮助,比如给老人买一些物品,帮老人家打扫室内卫生等。这些在李波认为都是举手之劳的小事,让老人心中倍感温暖。

在李波的微信朋友圈中,这样的用户还有很多,这都是他在工作期间,发现用户存在困难,主动为对方提供帮助,他的付出换来的是一句句称赞,一声声感谢。因为这一份职业,李波帮助了更多的人,因为能帮助人,李波则更加热爱这份职业。其实每一份职业皆不外乎如此,用心去做好自己的工作,去帮助别人,就会得到他人的肯定与尊重,在工作中贡献自己的力量,创造自己的价值,绽放自己的精彩。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 实习生 王泽昊 报道 摄

