

(上接03版)

## 巾帼不让须眉， 「标兵」「模范」「荣誉加身」 丁国梅



一顶头盔、一副骑行手套、一个保温水瓶和一个充电宝，这是外卖配送员丁国梅的“四件套”。

今年30岁的丁国梅，是“饿了么”外卖骑手，也是银川市兴庆区东城站的调度员，连续一年无差评、零超时、无虚假完成订单，今年3月荣获“全国五一巾帼标兵”荣誉称号，4月又被评为“银川市劳动模范”。

荣誉加身的背后，是泪水与汗水的交织。

2021年6月1日，丁国梅夫妻俩陪孩子过完儿童节后，做外卖骑手的丈夫便匆匆出门接单送外卖。没想到，刚过一会儿，丁国梅就接到交警的电话，她的丈夫在送餐途中出了车祸，右胳膊骨折。家庭的重担，从此压在丁国梅一人身上，为了照顾家人和维持生计，她选择了时间相对自由、可以多劳多得的外卖骑手行业，由此成为“饿了么”贺兰县德胜站的骑手。

刚开始，丁国梅摸不清送餐路线，甚至推不动电动车。上班第一天，她看着导航骑行，却离目的地越来越远，反复修正路线，依旧找不到点单顾客所在的小区。无奈之下，她只能联系当时的站长杨文源，杨文源在后台帮她规划路线，最后餐送到了却超时1小时。杨文源告诉她，外卖配送不能蛮干，要多动脑。后来，她在途中就留意各个小区的位置，琢磨是否有近道。功夫不负有心人，1个月后，站里唯一的女骑手丁国梅就“荣登”德胜站单日接单数量榜首。

2022年10月的一天，丁国梅一大早就接到一个送药订单，在药店等候

时，手机上的催单信息响了又响，她以最快速度赶到顾客家，才知道顾客家的孩子高烧不退，孩子的妈妈又在外地，只有老人在照看，所以孩子的妈妈一直在催单。丁国梅想起身上还带着儿子的退烧贴，立即掏出来给孩子贴上，孩子的体温降下来了，老人拿出面包感谢丁国梅。“那是很大一块面包！”丁国梅用手比划。“他们等了一晚上都没有人接单，终于等到了我。”这次经历，让丁国梅意识到自己的职业并不简单，因为可以帮助他人解决困难。

今年6月，丁国梅从贺兰县德胜站调到兴庆区东城站。现在，因为业务出众、熟悉路线，丁国梅已被提拔为调度员，除了出门接单，她每天要在固定的时间负责在后台规划其他外卖员的配送路线和顺序。

今年8月，丁国梅接到一份石油城小区的订单，这个小区分区众多、路线复杂，偏偏遇上顾客填错地址，原本在7区的顾客定位到5区。丁国梅加了顾客的微信，两人互发定位信息，甚至通过视频通话来随时联系。餐送到了，顾客向她道歉，丁国梅感慨：“将心比心，你给我一份耐心，我送你一份安心。”

如今，丁国梅的丈夫已经完全康复，孩子也上了小学，丁国梅的担子轻了许多，生活也越来越有奔头。10月，丁国梅参加了2023年普通高等学校专升本考试，想进入宁夏大学行政管理专业继续学习。丁国梅盼望着家人能平平安安，自己考试能够顺利通过。

(杨月儿)



## 「明星小哥」乐此不疲 以助人为乐， 白杰



“白杰，我的快递到了，能不能帮我找一下？”11月3日，在银川市金凤区建发枫林湾小区东门外，一位居民隔着栅栏对白杰喊道。此时地上堆满还未派送的快递，白杰正和同事忙碌着用巴枪扫描，将快递分为“放超市”“寄存快递柜”“送货上门”“延迟处理”几大类。

白杰是金凤区御景湖城南门顺丰速运营业点的快递员。在白杰负责的片区，许多顾客都认识他，也爱找他收寄快递。有时候，其他快递员上门派送，派送前联系顾客时对方会说：“让白杰帮我送。”这对白杰来说是“幸福的烦恼”。就在前几天，一位在建发枫林湾附近上班的顾客，虽然居住在1公里外的香榭丽舍，但她特地来找白杰帮她寄两箱蘑菇。

舍近求远，却是顾客对他的信任。

2022年8月，白杰以工作无差评、揽收无破损的优秀“战绩”，获得顺丰“为你喝彩明星小哥”奖。

白杰是大学生，2009年大学毕业后，当过辅警，做过小生意，2020年加入快递行业，“在工作中能帮助到他人，对我来说就是这份工作最大的意义。”对这份工作，白杰乐此不疲。

2022年的夏季，白杰为一户人家送快递，站在单元门口按门铃，一直无人回应。他只好联系物业管理后将单元门打开，上楼后发现是位70多岁的独居老人，不会操作门禁设备。细心的白杰为老人在门禁设备上贴上一小纸条，标注哪个按键是开锁，哪个是接听。得知老人家里没有面粉，第二天一大早，白杰又自掏腰包买了一袋面粉送

上门。“我们顺丰小哥看到有需要帮助的老人，会尽可能给予帮助。”后来，白杰和同事碰到老人出门买菜、买日用品，都会帮忙提上楼。

2022年9月，任女士网购了一台2000多元的音响，收货后不满意想退货，便找白杰揽收。过了两天，商家联系任女士，称包装里有异物，音响没电，还提供了一段收货开箱视频，拒绝退款。任女士第一时间联系白杰，他立马调取揽收时的照片，确定快递并无问题，随后查询快递配送流程，结果发现音响还在目的地所在地区的快递小哥手里，并未派送。白杰再次打电话确认此件尚未派送，之后与商家联系，以电话录音为证拆穿对方。原来，商家想用当天到件的同款音响开箱视频蒙混过关，拒绝退款。最后，白杰将这些证据存留并交给任女士，商家很快全额退款。事后，任女士拨打顺丰客服电话，对白杰表示感谢。

白杰的“坐骑”上，贴着的动漫《七龙珠》里的角色——赛亚人贴画格外醒目。这是他喜欢了20多年的动漫人物，家里还有许多手办，动漫主角一边磨炼一边成长的经历和充满活力、永不放弃的精神激励和鼓舞着他。

这几天，正值“双十一”快递配送的第一轮高峰，忙碌的日子再次来临。白杰所在的站点平均每天收到500余件快递。他和同事们从早忙到晚，卸货、扫派、联系客户、上门派送，就像白杰在朋友圈所写：“尽管疲惫成为高峰的主题，但这个城市不能少了我们的身影。”

(杨月儿)