

从邮政揽投员到全国青年“代言人”
——记共青团第十九届中央委员会委员阮海良

□本报通讯员 郑思薇
记者 周云峰

“海良,恭喜你呀!你现在身份可不一样啦!”被热情的同事们包围在中间的人,正是近期当选共青团第十九届中央常务委员会委员的“快递小哥”阮海良。他来自浙江省绍兴市邮政分公司皋埠特快揽投部。

从一名皋埠山区乡镇的“快递小哥”成长为全国青年“代言人”,阮海良迈上了更大更高的舞台。

在加入绍兴邮政成为揽投员之前,阮海良在江苏南京武警部队服役了5年。手握钢枪保家卫国和走街串巷送信送报的儿时梦想,他都实现了。2016年3月,阮海良脱下“橄榄绿”,穿上“邮政绿”,把在部队养成的认真负责的态度和吃苦耐劳的精神一起带到了邮政工作中。

刚入职时,阮海良被分配到绍兴市陶堰、富盛等乡镇片区跟班投递。一开始,对投递线路尚未熟悉的阮海良宁可晚下班,也要坚持将当天的邮件安全送到村民手中。同事们都知道,阮海良有一个陪着他翻山越岭的小本子,里面密



阮海良给客户投递包裹。

□俞劲松 摄

密麻麻地画着很多条线路,在有些难记的线路上还标注着“树、井、左、右”等字样。为了能在短时间内快速熟悉投递段道,阮海良把难记的路都画在了这个小本子上。他就是用这样最“笨”的办法,把投递区域内的每一处地方牢记于心。“这些是我自己画的线路图。一开始是带我认路,后来也帮我节约了很多投递时间。”阮海良说,“要想提高揽投效率,规划路线很关键。比如生鲜件或者时效件,都尽量优先安排。”

自2022年7月以来,绍兴市分公司试点承接拼多多退换货

项目,揽投员们除了日常投递,还要揽收退换货,阮海良始终坚持在两小时内完成取件,从未因为延误投递或在其他揽投服务上被顾客投诉,真正做到了“零投诉”。

“收件、投递、内勤……阮海良都能干。他能吃苦,特别有责任心。”说起阮海良,皋埠特快揽投部的经理孔华锋赞不绝口。

成为“快递小哥”的这7年,阮海良早已熟悉皋埠、陶堰、富盛这3个街道(镇)所有村的路线,还和村里的不少村民成了朋友。一件标注了“保健品”的

快递引起了阮海良的警惕,开始不断提醒村里的老年人不要上当受骗。面对没有写明地址、电话的高考录取通知书,阮海良主动放弃休息时间前往村里挨家挨户询问,终将通知书送到考生手中……这样的“小事”还有很多。阮海良认真负责的工作态度让村民们都信任他、感激他。

2020年,在抗击疫情的关键时刻,阮海良主动请缨去绍兴市振德医疗用品股份有限公司驻点。此后的两个多月,阮海良每天早上5点多就到岗,装袋、打包、搬运防疫物资,一天在上虞转运中心和驻点间往返数趟,天天忙到晚上11点多才回家。军营里的历练培养了他的责任感,使得阮海良敢打持久战,来之能战,战之必胜。

在单位,阮海良是同事们心中的“救火队员”。“谁家孩子生病了,家里有事需要顶班,都是找阮海良。因此,他几乎成了‘机动揽投员’。”孔华锋指着值班表说。目前,皋埠特快揽投部的投递人员紧张,而工作人员日益增多,少一个工作人员都很吃力。但只要是谁遇到事,

家,将他的老伴儿送到医院救治。以心换心的交流,让尹大爷感受到邮政员工的真诚,逐渐将自己所有资金转到邮政网点。2015年,在保险首卖“开门红”活动中,马艳林一周时间实现保费600多万元,占到网点的“半壁江山”。

2019年,马艳林轮岗至绿洲西城支局。恰巧,当时的支局经理正休病假,领导让她临时代理网点负责人。这是一个新搬迁的网点,由于客户资源少,业务发展停滞不前。面对马上就要开始的保险“开门红”和跨赛第二阶段,马艳林顶着塞外凛冽的寒风,早出晚归地走访客户,实现保费200余万元,网点勉强完成了保险“开门红”任务。正当她打算好好挖掘客户、打造网点核心竞争力时,突如其来的疫情打乱了计划。网点几乎陷入停业状态,周边社区的很多居民不敢出门。此时,马艳林开着车在空荡荡的大街上到处购买消毒水、一次性手套等,还托朋友买了口罩、额温枪、免洗凝胶等防疫物资,除了捐给区内其他网点,大部分都捐赠给附近的社区居民。这个雪中送炭的举动为

阮海良总是第一个“救场”。每当遇到新进员工,阮海良也会积极做好老带新,发挥传、帮、带的作用。

凭借着对投递工作的热爱与执着,坚持“干一行、爱一行、精一行”的信念,阮海良在寒来暑往的7年投递生涯里,先后获得“绍兴市青年岗位能手”称号、“2020—2021年浙江省青年岗位能手”称号、2021年全国邮政行业职业技能竞赛第一名、“浙江省劳动模范”荣誉称号和“全国五一劳动奖章”等成绩和荣誉。今年,他又被选为团十九大代表、主席团成员,并光荣当选共青团第十九届中央常务委员会委员。

当选后的阮海良深知肩负了更为重要的使命。“接下去,我会履行好自己的职责,坚定理想信念、勇担时代重任、发扬斗争精神、保持奋斗激情,努力做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代邮政好青年!我也会认真做好团十九大会议精神的宣传员和践行者,把此次团代会的精神传递给邮政各级团干部和广大团员青年,激励邮政青年以奋斗姿态激扬青春,不负时代,不负韶华!”阮海良坚定地说。

马艳林和西城支局迅速积攒了口碑和客户资源,当年的跨赛余额实现由负转正。“马经理鼓励我们认清机遇与挑战,准确分析不利环境和有利条件;要求我们多学业务,并手把手教我们如何细化目标客户;还要求我们既要盯紧CRM系统内客户,也要不断开发系统外新客户。”同事王俊平介绍道。在短暂的一个多月里,她带领网点员工有条不紊地开展各项工作,展现出了带领团队的能力。当年底,云冈区分公司公开选拔支局经理,马艳林成为该支局的负责人。在马艳林的带动下,支局3年迈出三大步,净增余额从2019年的800多万元增长到2022年的近6000万元,网点余额规模从1.5亿元增至2.86亿元。

2022年下半年,马艳林轮岗至和泰支局任经理。有了前几次的轮岗经验,她工作起来更加驾轻就熟。“2023年,我的目标是发挥好首席营销员、首席策划员的作用,带领员工实现网点大发展、大突破,让余额规模、活期占比都上一个台阶。”马艳林又为自己立下了今年的一个小目标。

以及金融需求等。每当客户有难题,他都会及时帮助他们解决。时间长了,很多客户都成了顾杰的朋友。

学习新业务、弄懂新规章、钻研新系统,顾杰一直是带头人。每当省分行、市分行推出新贷种或新业务,由于具体操作大家都不熟悉,顾杰便每天加班加点地学习。学会了、弄通了还不够,他会进一步厘清思路,用最简单的办法把大家都教会,从而提高整个团队的工作效率和质量。

“顾老师,你每天都这么辛苦加班,就没有一点儿自己的业余爱好吗?”很多年轻的同事看到顾杰天天加班,不禁感到疑

□孙晓叶

2021年度代理金融跨赛,她成功营销单笔趸交保险1000万元,是当时广东省东莞市邮政分公司趸交第一大单;2022年跨赛,她又成功营销单笔期交保险150万元,成为当时全市邮政期交第一大单;2023年跨赛,她再次出征,成功营销单笔期交2000万元,摘得全国邮政系统期交第一大单桂冠。

这个敢于一次又一次突破自己、勇于“摘星星”的“最美奋斗者”名叫张英娣——东莞市常平镇邮政分公司金融部原经理。今年5月,张英娣被提拔为东莞市樟木头邮政分公司负责人。

挑战大单的金牌营销员

“大单客户基本都是高资产客户。客户一开始戒备心理都很强,需要有足够的耐心、细心和专业能力去赢得客户的信任。”作为持续赢得大单的金牌营销员,张英娣具有非常丰富的营销经验。

最近这个期交2000万元的大单是用了近3年的时间才最终成交的。“刚开始,客户与邮政并没有业务往来,我也不知道客户的身价,只是抱着平常心,将其作为潜在客户去拜访。”张英娣表示,她坚持每月去客户公司拜访一两次,每次都带上精心准备的小礼物。比如,首次拜访带上些水果,在不经意的聊天之间留意客户的一些潜在需求,为下一次拜访做好准备。2021年,客户生日当天,张英娣又一次登门拜访,并送上一套与其身份证尾号同号的相关纪念品,令客户大为感动。正是这些暖心的行动一点点地打动了客户。

2022年底,正值金融“开门红”蓄客的关键时期,张英娣第一次直截了当地向客户推荐邮政渠道的保险金信托理财产品。本想建议客户做几百万元,没想到的是,客户主动加码做到1000万元,最后增加到2000万元。通常这种大单,都有专业的保险公司渠道经理来辅助对接,但由于客户注重隐私保护,整个营销过程全由张英娣一人搞定。“我恶补了关于法律、财税各种知识,来应对客户全家人的各种咨询。”张英娣说道。常平镇分公司办公室主任尹玉琼这样评价道:“赢得全国第一大单,靠的不仅仅是运气,更在于她持续的努力。”

勤奋向上的“知心姐姐”

“小时候,家里有香港的亲戚会经常通信,我每次听到邮递员叔叔的车铃声就很开心。所以,从小我就对邮政有一份向往。”2000年,20岁的张英娣从学校毕业以后加入邮政队伍,开始从事她热爱的事业。

今年43岁的她扎根邮政系统23载,从黄江邮政一名普通柜员干起,历经金融条线各岗位成长锻炼,于2015年底,调到常平邮政,走上管理岗位。一路走来,她不忘初心,相信没有完成不了的任务、没有克服不了的困难。作为团队的“定海神针”,她以身作则、加班加点带领团队攻坚克难。她先后荣获“东莞市青年岗位能手”“东莞邮政十大先进工作标兵”“广东省邮政系统建功立业女能手”等称号,数次获评“东莞邮政先进工作者”。

常平镇分公司负责人于小舜称赞她是常平邮政兄弟姐妹的标杆和榜样。她“以局为家”,是每天最早一个到、最晚一个离开办公室的人。网点组织活动一般在周六日,她也经常放弃休假,主动到网点加班,帮助团队小伙伴一起组织和复盘活动过程。

分管金融的她关心每一个员工的成长。除了对核心团队的辅导,任何一个员工有业务需要她帮忙支撑,她都会二话不说去支持,耐心教他们工作方法、营销技巧。“张总为人温和,总用鼓励的方式对待我们。有一次,咱们分公司一项专项排名非常落后,张总召集网点主任开会,耐心带领大家复盘。告诉大家努力的方向,鼓励大家重新出发。从晚上6点一直交流到晚上10点多。”常平镇分公司黄浩说道。

常平镇分公司有130多名员工。作为分公司前任工会主席,每逢节日和特殊情况,她都会去员工家开展家访。同事们称她为“知心姐姐”。有时候,工作到很晚了,她就自掏腰包请员工吃饭,用润物细无声的方式做人做事。

张英娣表示,工作也常有遇到困难的时候,每当这个时候,她就会开车到工业区,看看那些在流水线上打拼的厂哥厂妹,然后告诉自己,珍惜感恩当下的所有,积蓄能量再出发。正是这样经常地叩问初心,让她的路能够越走越远。

今年,她被东莞市分公司党委任命为樟木头分公司的负责人。刚刚到任两个月,从“知心姐姐”转变为“当家人”,她身上的担子和压力更重了,经常睡不好觉,一度瘦了10斤。员工闵咏表示,她到任之后,与大家打成一片,用心用情对待每一位员工,将自己的营销经验毫无保留地传授给员工,真心实意地帮助员工解决生产生活中的实际困难,樟木头分公司的凝聚力和向心力得到了明显增强。

□石志会 文/图



马艳林:朝着一个个小目标努力

□山西记者 裴效华 文/图

齐耳的短发、瘦高的身材,说话时脸上总是挂着微笑,她就是山西省大同市云冈区邮政分公司和泰支局经理马艳林。今年“五一”前夕,她荣获大同市总工会颁发的一五一劳动奖章,是受表彰者中唯一的邮政员工。这枚小小的奖章,是对她十年坚守一线谋转型、促发展的肯定,是对她在工作中争标杆、当表率



肯定。大学毕业后,马艳林离开家乡,到大同市求发展。2012年5月,在亲戚的推荐下,23岁的马艳林来到新平旺支局,当了一名邮政营业柜台的实习生。

工作一段时间后,领导发现这个小姑娘勤快、机灵,亲和力很强,比较适合做金融柜员。马艳林也对穿着时尚工装、举止优雅的柜员们羡慕不已。为实现从营业柜员到金融柜员的“跨界”,马艳林利用中午休息时间,到名都广场支局学习金融业务;晚上回到宿舍

“艳林的学习能力和适应能

力很强,只要有时间,她就把手书本学习,平时也主动向各岗位的前辈请教。后来,遇到疑难时,我们这些老员工都要问她。”同事们这样评价她。正是由于不停地学习,马艳林很快就把保险从业资格证、理财销售员资格证等拿到手。2014年4月,她轮岗来到西花园支局,成为一名理财经理。

在理财经理岗位上,马艳林可谓如鱼得水。因为她对基金、理财、保险等产品了然于心,所以总是能推荐出符合客户需求的个性化产品,客户们对她的工作能力和服务态度也很认可,“邮政小马”的名声在周边社区迅速传开。社区有位尹大爷,子女都不在身边,他经常到西花园支局办些小业务。此时,已经能说一口流利大同方言的马艳林从不嫌弃老人的唠叨,热情地与尹大爷聊天,尹大爷也逐渐把“邮政小马”当成亲人。一天,尹大爷的老伴儿突发疾病,他第一个寻求帮助的人就是马艳林。马艳林和同事立即赶到尹大爷

追光十三载 服务不止步
——记邮储银行安徽长丰县支行“三农”客户经理顾杰

“小伙子为人诚恳,办事让人放心。”提起邮储银行安徽省合肥市长丰县支行“三农”客户经理顾杰,从事粮食收购的罗守逊频频点赞,“他的金融服务没的说!”顾杰在长丰县支行“三农”条线上已整整工作了13年,服务客户超500户,信贷结余近3亿元。他先后获得全国邮政系统“营销争先劳动竞赛明星营销员”、邮储银行合肥市分行“旺季”三农”跨年营销活动旺季营销能手”、邮储银行合肥市分行

“岗位能手”等荣誉称号。

提及与顾杰之间的故事,罗守逊打开了话匣子。2021年底,外调货运车费用、上下游资金结算等开支,让罗守逊的流动资金一时吃紧,一直从事粮食收购的他慌了神。在了解到他的经营困境后,顾杰第一时间上门收集资料,向他推荐办理了“邮担云通”业务。初步测算后,给出的担保额度是100万元,但是这个额度根本无法满足罗守逊的资金需求。“因为没有更多有效抵

押物,顾杰为我的事情,跑了市分行,又跑担保公司。这一切,我都看在眼里,记在心里。”罗守逊说道。在顾杰的积极奔走和争取下,罗守逊最终获得了200万元的信贷资金。

“小伙子能想客户之所想、急客户之所急,千方百计为客户解决问题,我很信任他。”罗守逊表达着对顾杰的认可。

在顾杰的办公电脑里,一张电子表格里详细记载了近500位客户的姓名、住址、电话、生日