

“全國五一勞動獎章”獲得者

# “快遞小哥”代小虎：幸福，準時送達

□青島日報/觀海新聞記者 蔣君妍

## 1 從新手到骨幹，十年如一日努力奔跑

在物流園區內，24小時運轉的物流系統將快件發往全國各地，晝夜不停的工作節奏讓時間的概念成為流水線中一個模糊的元素。而當一輛快遞車開出園區，時間開始被賦予了更加實際的意義。

上午9時，所有貨物裝車完畢，代小虎發動車子，奔向他的“戰場”。德邦物流汽車北站營業部的業務覆蓋整個流亭片區，代小虎則負責其中的水青木華小區和兩個工業園區的派送、攬收工作。

說是小件，其實和常見的“四通一達”不同，他手中的貨物多為置物架、電器等中大型貨物，百餘斤重量的也並不少見。代小虎開著車，還不忘介紹他的“新伙計”——一輛剛買的面包車。面包車外觀雪白，車內整潔有序，不了解情況的人，很難將這輛車同風塵仆仆的快遞車聯繫在一起。

水青木華小區一、二、三期建成於2004年左右，由於建築時間較早，樓內沒有安裝電梯，代小虎要步行上樓將快遞送到客戶手中。他告訴記者，旺季，每天要工作近15個小時，扛著累計兩噸左右的快件上下樓梯往返四五十個來回，相當於100層樓高。

代小虎把車停在小區外，按照單上的信息，電話聯繫每一名客戶。理想狀態下，應該是每一名客戶都迅速接聽電話，並作出反饋，要求送貨上門或者放在代收點。但由於是工作日，近一半的電話沒有接通，他只好重新將車中的貨物分類整理。

10分鐘後，一名客戶回來了，手裡還大包小包地拎著行李。“您這是搬家去了？”因為等待而略顯煩躁的表情在代小虎臉上一掃而空，他不顧手裡還拿著貨物，快步迎上去，主動接上客戶手裡的行李。

“我幫您拿吧，幾步路的事，沒關係。”客戶家住六層，他手裡提著重物，速度卻不減，三步并作兩步地跑上了樓。“我剛才看到紙箱有點磕碰的痕迹，要是貨物有問題您再联系我。”代小虎幫客戶將貨物安置妥當，關門前，還不忘叮囑一句。

貨物破損，涉及運輸中的很多環節，不一

定是快遞員的責任，但卻很可能招致投訴。這樣的事，躲還來不及，咋還主動往自己身上攬？代小虎說：“我們是整个流程中直接面對客戶的最終端，如果不幫客戶解決問題，就相當於把負擔推到了客戶身上，咱不能這麼干。”他手上整理著車上的貨物，眼睛卻關注著周圍的情況，不時提醒小區裡帶孩子的家長注意安全。

短短兩小時的時間，代小虎來回步行了累計30多層樓。

代小虎出生在城陽區的毛公山里，每天放了學，總有幾個孩子滿山跑，而他總是其中跑得最快的一個。畢業後，他先後在工廠裡當了幾年工人、司機，又跑了五年出租車，始終在不停地“奔跑”。直到2014年，在一次機緣巧合下，代小虎抱著試一試的態度參加了德邦物流面試。第一家面試的站點在鄭莊。“那時候站裡不願意招本地人，就怕吃不了苦，干不長。”代小虎說。隨後，他又來到流亭片區，這一次，他成功入職，成了站裡為數不多的小件快遞員之一。

“那時的理想很簡單，只想找一份‘五險一金’的工作。”代小虎說。2014年，快遞物流業方興未艾，代小虎所在的站點只有四五名快遞員，他要負責以仙山東路和夏塔路為界，西起重慶路、東至黑龍江路的一大片區域。

送快遞，看起來沒有什麼技術含量，只要力氣大、跑得快就行，其實這裡面的“門道”並不少。“如何跟客戶相處？怎麼提高派送的效率？要學的多著呢。”代小虎沒事就幫站裡的師傅們打掃衛生、帶水帶飯，在師傅們的指導下，代小虎很快熟練地承擔起了自己的工作，還成了站裡的骨幹快遞員。

十年來，代小虎也總結了自己的一套“獨門秘笈”：在出車之前將貨物分類擺放，“弄得東一頭西一頭，工作沒有條理，效率自然不高；上門攬件時，主動幫客戶打包裝車，這樣不僅能早點裝完車，也給客戶留下個好印象”……現在的德邦物流汽車北站營業部，已經發展到了30多名快遞員，其中20多名是代小虎的“徒弟”。

## 3 “當代表，就得替大家說話”

“工會”是幹啥的？起初，代小虎對工會的印象僅停留在逢年過節送到站點的慰問物資上。“工會就是給員工送福利的。”代小虎曾這樣想。

所以當收到企業工會的人會邀請時，代小虎有點發懵。上網一搜，原來工會的職責不僅僅停留在“冬送溫暖、夏送清涼”，還能幫勞動者反映情況、解決問題。“正好我有个事想向上反映，就申請入會了。”代小虎說。

代小虎想反映的問題並非個例，而是同事們的共同訴求。工作中，代小虎和同事們經常主動幫助客戶打包、卸貨，能不能讓這些額外工作量轉為實際收入，提高寄件量多、貨物重的客戶寄件分成，激發大家主動工作的熱情？

令他沒想到的是，不到一個月，這條來自基層一線的建議就通過工會反映到了德邦上海總部，並得到採納，幫助快遞員們在企業客戶寄件中多得了百分之十的分成，意味著每天的收入能夠增加二三十元。

2022年，代小虎當選為青島市第十七屆人民代表大會代表。“當代表，就得替大家說話。”這一朴素的想法，從當選人大代表的第一天起，就扎根在了代小虎的心裡。

作為一名從基層成長起來的代表，代小虎

的工作環境給他開展調研的天然土壤，穿梭於同事與居民之間，他總能準確地捕捉到大家的“心裏話”，並將之轉化為建議。

在2024年舉行的青島市第十七屆人民代表大會第三次會議上，代小虎提交了一份關於解決快遞、外賣車輛停車難、亂停車的建議。他說：“快遞、外賣業發展越來越快，快遞、外賣車輛也越來越多，在停車資源有限的商圈、寫字樓和老旧小区周邊尋找車位難上加難，很多同事、朋友經常因為停車問題鬧送超時，甚至因為停車和商圈保安、小區門衛產生糾紛。”為此，他建議在商圈、寫字樓、小區及周邊規劃專用停車區專供快遞小哥和外賣小哥臨時停放，放置明顯區別於其他停放區的醒目引導標識，同時要求物業做好日常疏導及秩序管理，確保停車泊位合理使用。

每一個在途的快遞包裹，都寄託著人們跨越山海的期待。下午6時，代小虎回到站點，這一次，他的車廂裡又放上了滿滿的包裹。暮色漸沉，貨車與流水線的轰鸣成了園區的背景音。代小虎搬起一箱快遞，重新融入一片藍色工服之中。明天，他將再次從這裡出現，重新奔赴屬於他的“戰場”，將每一份幸福“準時送達”。



■代小虎獲“全國五一勞動獎章”表彰。

上午7時，四輛貨車魚貫駛入位於青島市城陽區仙山東路的聚盟黑豹公路港園區德邦物流汽車北站營業部。青島德邦物流有限公司快遞員代小虎忙碌的一天就從這裡開始。

代小虎從一片藍色工服中走出，他和同事們將營業部的快遞一一掃碼入庫，并按區域擺放，以便分別派送，而德邦的主營業務——大宗物流則由專門的貨車派送。

2014年9月，代小虎帶著一輛面包車入職德邦時，德邦的快遞業務線才剛剛起步，作為新人的他接下了這項工作，自此一干就是十年。

十年前的代小虎不會想到，在十年後的今天，“快遞小哥”這一平凡的职业，能够被更多人看到，甚至走上国家级的“领奖台”，并为奔跑在城市与乡村之间的劳动者发出属于自己的声音。

2018年，代小虎被公司评为“金星”快遞員，還和“金星”同事們一同參加了公司組織的出國旅行——這是只有連續12個月在收件、送件、服務、無破損/差錯和無事故5個方面成績均位列青島前10%的快遞員，才能得到的獎勵。

更多的機遇和榮譽隨之而來：2020年，被授予“全國郵政行業勞動模範”稱號；2022年，當選青島市第十七屆人民代表大會代表；2023年，當選山東省工會第十六次代表大會代表；在4月28日舉行的2024年慶祝“五一”國際勞動節暨全國五一勞動獎和全國工人先鋒號表彰大會上，代小虎獲“全國五一勞動獎章”表彰。

對此，代小虎有自己的理解：並非是做了什麼惊天動地的大事，而是在日復一日的潤物無聲中，將自己能做到的事情一直做了下去，並且做到了最好。

## 2 從“常來常往”到“以心換心”

長期以來，快遞員很大程度上被歸為維系社會正常運轉最普遍、最平凡的一個細胞。現實中，居民們却很少和他們產生交流。

而代小虎不同，他喜歡與客戶溝通——不僅是為了和客戶“拉關係”以獲得更多的訂單，對他來說，交流似乎是一種與生俱來的願望和能力，他也因此與客戶建立了更多超越業務合作關係的，在這樣的“常來常往”中，他用自己的真誠、認真和負責贏得了客戶的認可和信任。

2016年，代小虎到一家經營嬰兒床的公司攬件時，無意間聽到公司負責人袁先生提到，公司正要搬遷，大量的貨物需要另行安置。雖然德邦並不是這家公司的固定合作快遞公司，但代小虎仍然主動找到領導協商，將公司空置的倉庫免費讓給袁先生使用。

然而，剛安置好貨物的第二天夜里，青島突降暴雨。凌晨兩點，代小虎被雷聲驚醒，他立刻想到客戶寄存的貨物：倉庫地勢比較低，紙箱包裝的木質貨物最怕雨淋。顧不得那麼多，他連忙穿上衣服趕往10公里外的公司，當他把最後一件貨物安放到安全的位置時，已經是凌晨5點鐘。

“雖然倉庫是免費給客戶使用，但既然貨物放在我這裡，我就要保障它們的安全。”代小虎說。做完這一切後，他沒有向客戶“邀功”，而是如常出門派件。直到客戶慌張趕來，看到貨物毫發無損，才得知代小虎深夜趕來轉運的事。“要是沒有代師傅，我這價值幾十萬元的貨物就真‘泡湯’了。”袁先生當即決定，庫存的貨物全部在德邦發貨，並與代小虎建立了長期的合作關係。

“站裡曾經想提拔我當經理，但我更喜歡送快遞這種自由、踏實的感覺，能有現在的生活，我很幸福。”午休時，代小虎將車停在一小空地，春光正明媚，這是他難得的休息時間，他開始講述自己這些年遇到的客戶：有的人成了朋友，主動邀請他一起吃飯，對方想聽他作為快遞員對電商行業的理解和建議；也有人對他的忠厚熱情印象深刻，即使快遞並非由德邦承運，遇到問題時，還是想第一時間找到“代師傅”幫忙出主意；更多的是客戶間的口口相傳，為他帶來了越來越多的客戶。“客戶不會無緣無故地信任一名陌生的快遞員。”代小虎說，“只有用真心的服務換來客戶的口碑，才能真正獲得其他客戶的信任。”

### 培育工匠人才，助力產業高質量發展

青島是工業大市、製造大市，工業是青島經濟發展的“壓艙石”。近年來，全市上下把工業發展擺在突出位置，著力實施一批重點項目，加快打造重點產業鏈，著力建設先進製造業強市。逐“新”而行，向“高”而攀。青島製造業發展，離不開實踐技能突出、具有嫻熟技術、善於解決實際問題的高技能人才，離不開精益求精、追求卓越的工匠人才。

今年，市總工會結合自身職能優勢，在加快建設先進製造業強市中找準職責定位，深化產業工人隊伍建設改革，聚力勞動者素質和技能提升，提出重點在高标准打造新時代工匠人才培育體系上精耕細作，在助推現代化產業體系建設上創新提質。

深化“青島工匠”人才培育工程，選樹一批青島工匠、產業工匠和“手工工匠”，打造一批工匠人才創新工作室。其中，產業工匠培育聚焦24條重點產業鏈創新發展，如今年獲得全國、省、市“五一”表彰的產業工人中，80%來自重點產業。培育工匠導師、工匠輔導員、工匠宣講員等隊伍，打造“工匠+”品牌，積極推進“勞模工匠進

校園”“勞模工匠助企行”等活動。2024年青島市“勞模工匠進校園”計劃開展100場活動。

開展“求學圓夢”行動，組織2000名職工提升學歷水平。在前期已投入3331萬元資金、補助近2萬名一線職工在職圓大學夢後，今年市總工會繼續拿出專項資金，培育更多符合現代化產業體系需要的知識型、技能型、创新型技能人才。

不僅僅提技能，市總工會還從提升職工幸福感、歸屬感入手，通過一系列舉措引才、留才，用工會組織的悉心關懷讓產業人才在青島找到施展才華的舞台，感受“家”的溫度。以市總工會2022年創新搭建的“青島·惠工家”平台為例，該平台在解決外來職工城市歸屬感不強等方面發揮重要作用，目前，全市已申報建設近百家惠工家陣地，入住職工1.2萬餘名，提供工會服務覆蓋6萬餘人次。按計劃，今年還將新建40家“青島·惠工家”服務陣地，探索建設“網約車司機之家”和示范性“貨車司機之家”，讓更多

職工的“家”在青島建起來、轉起來、活起來。

### 開展勞動競賽，激發產業工人新動能

1月3日，青島地鐵15號線項目勞動競賽啟動儀式在青島地鐵15號線三標段四工區項目舉行。以此次競賽為牽引，項目建設團隊比工期、比質量、比進度，將充分激發職工創新創造活力，全力將重點工程建設成為精品工程、亮點工程。

“今年市委經濟工作會議強調要著力推動經濟社會高質量發展，我們按照會議部署，找到勞動和技能競賽這個突破口，第一時間部署啟動，希望達到以賽促訓、以賽育匠、以賽保安、以賽提質、以賽增效的效果。”市總工會黨組成員、經審委主任鄧杰說。值得一提的是，今年的全市勞動和技能競賽啟動時間比往年都早，體現了市總工會圍繞中心服務大局，組織職工建功立業的信心和決心。

發軔於生產一線的勞動競賽，已成為助力高質量發展的加速器。今年，各級工會組織圍繞重大戰略、重大工程、重大項目、重點產業，深入開展“打頭陣、當先鋒”創新创优高質量發展勞動和技能競賽。如，聚焦新型工業化、先進製造業、現代服務業、新業態等重点領域，廣泛開

印地走上了光榮的領獎台。

奮鬥是新征程上最壯麗的旋律，勞動者就是其中最動人的音符。習近平總書記指出，偉大出自平凡，英雄來自人民。代小虎是千萬奮鬥在平凡崗位上的勞動者的一個縮影，他們是美好生活的創造者、守護者，亦是參與者、見證者。從物質和精神兩個層面，讓他們真正感到生活“有盼頭”“有奔頭”，是對勞動者最真誠的禮贊，更是对勞動精神最好的弘揚。

這些年來，代小虎的同事從一開始的四五個人發展到三十餘人，以快遞行業為代表的新就業形態得到認可，成為更多勞動者的職業新選擇。與此同時，更多基層勞動者從普通的崗位中脫穎而出。勞動者的聲音被聽到、被重視，並被轉化為身邊實實在在的新變化。

偉大從平凡而來，越來越多的“代小虎”們正在用勞動創造不平凡的時代，也在時代中書寫屬於自己的精彩人生。

記者手記

## 在平凡中鑄就非凡

蔣君妍

走出倉庫，代小虎穿上熟悉的藍色工服，和千千萬萬穿梭在城市“毛細血管”之間的快遞員一樣，在奔跑中勾勒城市的輪廓；戴上獎章，依然是這件朴素的藍色工服，這是國家對他十年來“奮力奔跑”的認可，更是代小虎對自己勞動者身份的認可。

從28歲到38歲，代小虎用十年的時間，在快遞這個高流動性的行業里扎下了根。十年如一日，他在川流不息中穿街過巷，見證著城市的发展活力，風雨無阻地踐行著使命必達的承諾，也用行動告訴我們，世界上的職業有分工，但奮鬥不分高下、無謂平凡，即使是城市運行中一顆最普通的“螺絲釘”，也會有閃閃發光的時刻。

正如風起於青萍之末，夢想總是在不經意間生根發芽。今天的代小虎，能從千千萬萬勞動者中脫穎而出，並非命運的眷顧，而是他的勤奮、善良和忠誠，最終推著他一步一步腳

■上門攬件後，代小虎將貨物卸車準備入庫。蔣君妍攝



(上接第一版)參照晃電故障率5%這一行業先進水平，最終達成晃電故障率0%的理想目標，遠超同行業先進水平。目前該設備已推廣应用到企業氯乙炔二期、聚氯乙炔二期、聚苯乙烯裝置中，設備總數由一期143台增加至281台，為企業生產系統平穩運行立下汗馬功勞。

特殊箱作業自動化是國內外傳統集裝箱碼頭智能化升級的最後一道壁壘。青島前灣聯合集裝箱碼頭有限責任公司固機隊技師張書忠立志要破除這項壁壘，為推動港口行業智能化轉型貢獻力量。通過一系列摸索與創新，他將虛擬智能計算技術、智能化改造升級技術與傳統碼頭人工軌道吊進行有機結合，實現降本增效。15台軌道吊改造后四班運行需配備60名軌道吊司機，改造后只需配備20名，每年至少可節約人工成本800萬元。

數字最有說服力。目前，全市各級工會組織已推動產生應用型創新成果2.2萬餘項，創效10餘億元。今年還將培育市級全員創新企業10家、勞模和工匠人才創新工作室20個、创新型班組30個、創新能手20個，評選職工優秀創新成果，促進創新成果转化。