责任编辑/谢丹娜　版面编辑/艾　臻　校对/郁春红　2025年1月10日
工会新闻部电话:025-83279180　读者报料热线电话:025-83279195
江苏工人报

卜雪栋:用真情服务在城市中传递温暖

本报通讯员　卢克余　顾明辉

他是一名外卖配送员,每日风雨无阻地穿梭于城市的大街小巷,日配送近100单,骑行260多公里,成为所在辖区名副其实的配送单王。

他爱岗敬业、勤勤恳恳,准时送达每一份订单,赢得了客户的信任、同事的尊重。

他为人友善、乐于助人,用心帮助同事成长,多次在途中向需要帮助的人伸出援手。

他,就是省第二届网约车配送员技能大赛一等奖得主、淮安美团外卖送餐员卜雪栋。

从业5年来,卜雪栋用行动诠释了网约配送员的价值所在和职业素养,用心用情在城市中传递温暖。

提升本领,用心诠释责任

34岁的卜雪栋,出生于淮安市淮阴区淮高镇。初中毕业后,他学过手艺打过工,走上社会没几年,便成家立业。婚后有了孩子,家庭负担重了,压力大了,但他责任感很强。2020年,他和妻子商量,选择成为一名外卖小哥,虽说早出晚归,但也能照顾到家庭。

刚开始送单时,卜雪栋对城区道路不太熟悉。他苦心学习,等到晚上送完单子,就跟着导航转,把城区各个路段、小区跑遍,并深深刻在脑子里。不到两个月,他就把城区的街角巷尾摸得一清二楚。工作中,遇到刮风下雨等恶劣天气,别人不接的单他接,时间短、没有电梯的急难单,别人不跑他跑,凭借这股肯干且能吃苦的韧劲,他一步步成为同事口中的外卖单王,也赢得了商家的信任。

“我们粥铺早上5点20开业到晚上11点结束,早上的第一单和晚上的最后一单经常都是卜雪栋送的,不管天气好与不好,他都是比较认真负责,在饭点比较忙的时候,他也能够耐心地等我们出餐,合理规划自己的送餐路线,然后将外卖又好又快地送到顾客手中。”在城区经营一家养生粥铺的老板张琦说。

“跑单量多少、时间长短,代表着对工作的用心程度。”卜雪栋告诉笔者,对一名优秀的外卖骑手来说,无差评、无交通事故是配送质量的重要评判标准。他是这样说的,更是这样做的。如今,高峰期间,特别是午餐、晚餐期间,大量订单迅速涌入,有时手头一下就有六七个订单,他只是看了一眼手机,怎样的送餐路线最顺、路上有多少红绿灯、等电梯要花多长时间,最优配送路线图便在他脑中快速形成。

卜雪栋说:“作为送餐员,必须换位思考、将心比心,语气友好、真诚,不反驳、不较真,这样才能和商家、顾客维持良好的沟通。”比如,有时路上颠簸,导致外卖稍微出现破损,“您好,不好意思,您的外卖有些洒出来了,给您添麻烦了。”“要不我把钱退给您,或者去商家更换一份?”每次遇到问题,他的一句句真诚待人的态度和致歉,都能取得顾客的理解与谅解。

乐于助人,传递正能量

“卜哥是这边的单王,也是这边的先锋骑手,对我们十分友善,遇到困难了,他会及时提供帮助。”送餐员张恒政说,“记得我刚入职时,他处处关心着我,教会我相关的职业知识以及职业技能,他既是同事,又像是哥哥。”

对待同事,卜雪栋是个“热心肠”;在送餐途中,他又是“万事管”。

2023年9月的一天晚上,卜雪栋送餐回来途中,发现市区黄河桥头边有一女同志在哭泣,他赶紧停下车,询问对方有什么需要帮助的,该名女同志也没有理睬。他估计是家庭发生矛盾所致,担心其想不开,于是拨打报警电话,等民警到达现场才离开。

像这类的事情还有很多。2023年11月一天晚上10多点,天气寒冷,卜雪栋和妻子跑完最后一单,骑车回家,在淮阴区小营长江西路边,看到一骑三轮车的男子倚靠在车边睡着了,身旁吐了一地,满身散发酒气。他二话未说,上前叫醒男子,并护送男子回到附近果林场的家中,其家人得知后连声致谢。

谈到这些,笔者问他,这样不影响跑单赚钱吗?万一有人讹上你怎么办?卜雪栋笑着说,钱天天能赚,如果自己耽误点时间能不让他人发生意外,少跑再多的单都值得。再说,现在城区到处是电子探头能证明,毕竟世上还是好人多,力所能及帮助他人也是一种美德。

除此之外,他还利用自己的职业优势,积极投身服务活动,时常成为“安全隐患排查员”,第一时间向有关部门反映,为城市的和谐与安全贡献着自己的力量。

赛场归来,找准奋斗坐标

很多人认为,网约配送员只要有手有腿就行。卜雪栋说,真正从事这方面工作才发现,配送员这个职业不容易,也不简单。在工作中,他勤奋努力,做个细心人,注重细节处,掌握了配送员各项技能,这也使他在全省技能竞赛中摘得桂冠。

2024年7月,我省第二届网约配送员职业技能竞赛决赛举行,卜雪栋在配送前准备、订单取送、驾驶技能、异常处理、管理培训五个竞赛单元中,展现出一名网约配送员的专业素养和综合能力,从全省13个市的40名网约配送员中脱颖而出,获得了大赛一等奖,并代表江苏参加全国比赛。“国赛对参赛选手在专业技能、服务意识和职业素养等方面有着更高的要求,也提供了一个展现技能、增进交流、互相学习、提升自我的好机会。通过比赛,自己又成长了许多。”卜雪栋对笔者说。

俗话说,三百六十行,行行出状元。赛场归来,卜雪栋把这次经历和学到的技能运用到工作中,不断提升自我,也找准了奋斗坐标,始终保持着奔跑拼搏的动力。“对于未来,希望全家人平平安安,自己能在繁华的城市里有一个属于自己的家,让父母和孩子过上更加幸福的生活。”卜雪栋充满信心地说。

卜雪栋在全国大赛现场。　张旭 摄

■采访手记

人生因奋斗而精彩

卢克余

当网购变成我们的一种生活方式,网约送餐员已经成为一座城市不可或缺的群体,他们在维系城市正常运行、方便市民生活等方面发挥着重要作用。笔者面前的卜雪栋就是其中一名普通的网约送餐员代表,他始终坚守在自己的岗位上,用勤劳的双手,为这座城市的生活增添一份份便捷和温暖。

常年的风吹日晒,皮肤有点黝黑,但人很精明,做事也很干练,说话更谦和,这是卜雪栋给笔者的第一印象。在与其深入沟通和交流中,逐渐了解到他真实的一面。

他是一个积极向上的人,热爱自己的工作,每天奔波忙碌,是城市中默默付出的劳动者。初到城市,道路陌生、小区不熟,卜雪栋在困难面前没有退缩,在工作之余,他以“导航”为“师傅”,短时间内,就变成了“路路通”。

他还是一个有责任感的人,早早走上社会,他懂得自力自强,心里更加明白,只有通过努力,才能实现更好的生活。面对工作压力大、工作时间长、工作较辛苦,他用责任和担当为家人去拼搏、去奋斗;当别人遇到困难时,他毫不犹豫地伸出援手,用自己的行动诠释善良,履行社会责任,为整个社会传递着正能量。

决胜在赛场,功夫在平常。送餐员工作也是一样,看似简单,学问却不少,订单、接单、规划路线、取餐、送餐一系列动作行云流水,卜雪栋几乎不用思考。他接人待物、与人相处、跟顾客交流等,处处细心做事,从细节处入手,争取做到极致、完美。这也成为他在全省网约送餐员技能大赛中一举摘冠制胜的关键。

逐梦路上,有方向、有目标,卜雪栋正全力以赴,为幸福生活奔跑拼搏着。奋斗路上一定有风也有雨,但也会有光,相信他定会用奋斗书写属于自己的精彩人生。

1500℃下察“钢”观色 他24年专注一把“枪”

本报通讯员　陆宇其

20多年来,雷雨田从普通技术员成长为资深工程师。

走进位于苏州市相城区黄埭镇的苏州宝联重工股份有限公司,公司技术部部长雷雨田正在车间忙碌着,讲解设计过程中的技术难点。作为该市唯一入选2024年大国工匠培育对象名单的优秀人才,雷雨田不久前从清华大学参加培训回来,向院士和教授们展示了独创的核心技术,得到了专家们的悉心指点。

“从我26岁进入单位算起,这一辈子就是在研究这把‘枪’。”雷雨田说的“枪”,指的就是RH顶枪设备,是RH真空精炼装置的核心部分,在冶炼领域不可或缺。雷雨田介绍,炼钢炉内温度极高,这把“枪”需要在超过1500℃的高温下正常工作,向钢水中以2.5马赫的速度高速喷射氧气,同时需要强冷却,而冷却管的冷却水更是不能渗漏,如果有一滴水进入钢水,就会发生剧烈爆炸,造成严重的生产事故。

2000年以前,由于缺乏自主知识产权,国家每年只能花费大量外汇来进口RH真空精炼装置的设备、技术和备件,还面临着周期长、易损耗等难题。彼时,刚加入宝联重工不久的雷雨田干劲满满,在接过RH主体设备关键技术攻关的重任后,潜心研究,学习吸收大量中外资料,经过两年的努力,采用锻造、焊接工艺,替代了进口产品的精密铸造工艺。这把自主研发的国产“枪”,在耐用度、可靠度都达到了国际领先水平,而价格却只有进口设备的三分之一。

如此攻坚克难的毅力,是在不断地披荆斩棘中锤炼出来的。雷雨田回忆,自己曾在上海宝山钢厂参与电炉导电铜排的改造,时间紧、任务重,所以自己和上司整整三天两夜没合眼,啃下了“硬骨头”;多年前在山东,雷雨田和团队聚焦技术突破,可8次试验接连败北,可他不气馁,迎难而上,终于在第9次试验后才看到成功的曙光。“这样的经历不仅赢得了客户的信任,也让我特别有成就感,我就觉得,有咬定青山不放松的工作态度,什么样的困难也会被解决掉。”雷雨田说。

如今,雷雨田团队研发的“枪”已经更迭五代。最新一代产品加装了智能点火装置,并实现可视化操作,在钢铁都熔化为钢水的极端高温下,这“枪”不但能够监测炉内冶炼情况,还可以用采集到的图像通过色度对比法,精准地测算钢液温度,为我国钢铁工业提质增效打下了基础,满足了产业结构和产品结构调整的实际需求。

20多年来,雷雨田从一名普通技术员,逐渐成长为一名资深工程师,取得发明专利8项、实用新型专利22项、外观专利1项,荣获“全国劳动模范”“江苏工匠”等称号。

年过半百,雷雨田依然活跃在“老带青”一线。“青年人是干事创业的生力军,面对新技术、新设备、新问题,师徒要合力创新,树立‘有解思维’,徒弟不能等师傅安排,要努力克服本领不足、本领恐慌、本领落后,追求精细品质的工匠精神。”雷雨田介绍,2020年起,公司开设了“劳模工作室”,方便科研开发以及对年轻人进行技能培训。在雷雨田的带领下,该公司开展了苏州市紧缺工种培训、职工技能提升培训超2000人次;通过职业技能等级认定、企业新型学徒制培养等项目,培养持证技能人才近500人。

了不起的劳动者

工会新闻部:025-83279180
综合新闻部:025-83279175 83279178
记者通联部:025-83279187(含传真)
副刊评论部:025-83279183
编务出版部:025-83279189 83279190
网络新闻部:025-83279189
发行外联部:025-83279184(含传真) 83279185
理事会办公室:025-83279188(含传真)
广告信息部:025-83279186
专题专刊部:025-83279195
报社办公室:025-83279191(含传真) 83279192(含传真)
南京记者站:025-84551259
无锡记者站:0510-82710644
镇江记者站:0511-84413010
苏州记者站:0512-65232007
南通记者站:0513-85518389
扬州记者站:0514-87329339
盐城记者站:0515-88323997
徐州记者站:0516-83611090
淮安记者站:0517-83956961
连云港记者站:0518-85400641
常州记者站:0519-88117396
泰州记者站:0523-80818683
宿迁记者站:0527-84388197
张家港特派记者:0512-58226335
海安特派记者:0513-88869196
本报新闻网:025-83279186
本社地址:南京市中山北路202号
邮政编码:210003
广告经营许可证号:3200004110909
定价:216元(全年)/18元(每月)