

- 她是全国几百万快递员中的平凡一员
- 她是中国快递业从“汗水流淌”到“智慧流动”的亲历者、推动者
- 她用17年的坚守与热爱，实现了一名普通劳动者成长为全国劳动模范的完美蝶变
- 4月28日，她来到北京人民大会堂，近距离聆听习近平总书记对广大劳动者的殷切嘱托，接受党中央和国务院的表彰



工作中的张巍（左一）。

把自己的心跳分给千万件快递

——记营口天地快件有限公司快件处理员张巍

本报记者 隋春波 孙文茹

在营口天地快件有限公司分拣车间，传送带昼夜不息，身着统一工服的工作人员处理着海量包裹。每当她走过流水线，忙碌的同事们总会抬起头，或是报以热情的微笑，或是亲切地打个招呼。

今年43岁的张巍面容清秀，衣着朴素，一件红色的工装格外醒目，彰显着快递人的干练与热情。

从新事物中寻找梦想的源头



耐心与客户沟通。

2005年，23岁的张巍从本溪市来到营口市，受到男友一家人的真诚相待。她下定决心远嫁，不久组建起幸福的家庭。

张巍毕业于东北大学通信工程专业，刚参加工作时是一名话务员，“那时候从没想过会进入快递行业。”张巍回忆说，2008年，刚成为母亲的她重新择业，成了一名“快递小白”，“当时快递行业的传输方式还比较传统，一切都靠手工操作。”置身陌生、简陋的工作环境，张巍坦言初期自己内心十分迷茫。但是，“人生有很多意想不到，无论如何，我们都要学会从新的事物中寻找梦想的源头。”

凭借几年来积累的营口地理知识，张巍从内勤岗位起步，逐渐参与到信息核对、手动录入、快件分拣、快递员派件片区地图绘制、快递驿站对接、客户维护、账单核对、员工待遇保障、公司物资采购、员工诉求提请、信息上传下达、员工情绪疏导与思想动向调查等诸多工作中，以“一人分饰多角”的模式，担起了公司的基层事务。

日常生活中，大家喜欢称快件处理员为“分拣员”，这是决定快递员能否按时准确派送快件的第一道战线。最初接手高强度的“快件分拣”工作时，张巍也曾有过畏难情绪，但她选择默默坚持，将压力转化为动力。“运单上的每个地址，都要在脑海中的‘三维地图’中找到位置：A小区归B片区，C单号划给D号业务员……一点儿都不能错。”谈到当年经历，张巍记忆犹新。

真正的挑战来自一次突发状况。一天，天降大雨，一名外勤快递员因家中急事无法到岗。此时，公司车辆已全部派出，也无其他人员调配。为确保快件按时送达，张巍骑上电动车一家家派送。傍晚，当她准备派送最后一个包裹时，却发现收件人不在家。联系上之后，对方临时改变了收件地址，希望她能将包裹送至新地址。按照规定，这已经超出了正常的配送业务范围。不过，考虑到公司人手紧张和客户需求，张巍还是答应下来。华灯初上，浑身湿透的张巍终于将包裹送到客户手中。客户十分感动，提出留她吃饭，张巍笑着婉拒。这次经历，让她深刻体会到个人的表

现与公司的信誉息息相关，也让她此后面

对种种困难时更加从容坚定。

随着快递行业自动化进程加快，手写面单被自动分拣设备替代。为适应时代变化，张巍主动学习行业知识，先后考取了“快递业务员（中级）”“快递网络工程助理工程师”等职业资格证书，持续提升专业能力。面对快递业务量不断增长带来的分拣压力，张巍经反复观察和实践，提出了“数字编码”分拣法，通过简化快件分区编码，让新员工、其他岗位人员甚至装卸工、司机都能快速上手，既降低了人力成本，又显著提升了分拣效率。这一创新方案经公司研讨后很快投入使用，有效缓解了人员短缺问题。

今年2月，公司新投运一条自动分拣线。虽然减轻了劳动强度，但对操作人员的技能要求更高，“现在既要熟悉派送地址，还得掌握设备操作，每天都有新的学习任务。目前，我正在研究如何优化格口设置提升工作效率。”

针对快递行业压力大、易产生客户矛盾的实际情况，张巍常向同事分享心得：“遇到问题先拆解，分步骤解决。和客户沟通时要换位思考，保持耐心才能妥善处理问题。”

营口快递行业响当当的优秀代表



参加全省职工技能大赛。

说起张巍，营口市快递行业协会会长房猛赞赏不已：“她是咱营口快递行业响当当的优秀代表！”他介绍说，张巍的经历，见证着快递行业的巨变——17年前，营口天地快件有限公司日均进港快件量仅两三百票；如今，随着网络经济发展，每天进港快件量猛增至4万多票。17年前，辽宁寄往全国的快递费用在15—18元左右，需6至7天到达；如今，费用大幅下降，时间缩短至3天。“作为‘老快递员’，张巍从分拣员、快递员到基层管理岗，几乎把快递行业的一线岗位干了个遍，她用行动诠释了物流人‘坚定的信念、坚守的执着、坚强的毅力’的‘三坚’精神。”房猛感慨，像张巍这样的高素质人才投身基层，在当年乃至现在的快递行业都算得上稀罕事儿，“现在很多大学生拉不下脸、沉不下心去干一线工作，但张巍不一样，她从人行那天起就踏踏实实扎根基层，真是一步一个脚印拼出来的！”

凭借17年对工作的坚守、专注与热爱，张巍终于从基层员工成长为业务骨干。2018年，她获得圆通速递“功勋员工”荣誉证书及纯金奖牌；2021年，在辽宁省职工技能大赛暨第二届全省快递行业职工技能大赛中拔得头筹，获评“辽宁省技术能

手”，同年荣获辽宁五一劳动奖章；2022年，先后荣获营口五一劳动奖章、辽宁省劳动模范称号，同年当选辽宁省人大代表；2023年，被授予“全国五一巾帼标兵”称号。

平凡人的坚守有多动人

“特别感谢公公婆婆。”张巍说，多年来，自己工作忙，做机修工的爱人倒班，二老主动担负起照顾孩子的重任，从幼儿园、小学阶段的接送节假日陪伴，都由爷爷奶奶负责。女儿小时候，常羡慕其他同学有父母相伴，随着年龄增长，她逐渐理解了妈妈对工作的热爱与坚持。如今，在外地就读的女儿即将迎来高考，张巍希望，自己的人生经历，能为孩子树立起努力奋斗的榜样。

当婆婆身体不适需要就医时，张巍会主动承担起照顾的责任。为平衡好工作与家庭的关系，她每次仅调休一天，周密安排行程。

谈到张巍，丈夫爱意绵绵：“她待人谦逊，无论什么时候有人打电话咨询，她都耐心讲解，从没有不耐烦过。她心细如发，会给新手同事画营口市的简易分拣区域图，让我这个土生土长的营口人自愧不如。她不知疲倦，快递旺季时经常加班加点，说‘多干一件，客户就能早一点收到’。去年冬天，她腰肌劳损复发，还贴着膏药冲到分拣线旁分拣年货。她热爱岗位，定期把我们家大大小小的快递盒子都带回分拣库房，说是给快递员们包装用。她总跟我说‘分拣不是简单体力活儿，每一个包裹都是有心跳的’。其实，她是把自己的心跳分给了千万件快递。”

“有人说劳模家属苦，我觉得是甜里掺着涩。她忙于工作，我是她坚实的后盾。她教会了孩子责任的份量，让我明白了平凡人的坚守有多动人。”

“她是我的妻子，更是千万劳动者的缩影——乐观豁达，用双手织就生活，以热忱点亮平凡。这份脚踏实地的坚守，比任何奖章都更让我骄傲。”



夫妻俩与孩子视频聊天。

挥洒汗水为时代添彩

“五一”前夕，张巍踏上前往北京的领奖之路。5月4日回营之后，她向记者分享了自己的经历：

“4月26日下午4点，我们到辽宁省工会大厦集合。27日早上，乘坐8点25分沈

阳北—北京的高铁进京。省总工会主席和每一个人握手，向来自各行各业的我们表示祝贺。11点32分到达北京站，大巴车直接把我们送到驻地——中国职工之家。晚上7点，辽宁代表团在驻地三楼报告厅中厅召开全体劳模会议，详细讲解了参会要求。当天晚上我们都很兴奋，在一楼大堂里排队拍照留念。我也和咱营口的几位劳模一起合影留念。回到房间洗漱完赶快躺下休息，紧张激动的心情令我几乎没怎么睡觉……

“4月28日早5点多我就起来了。8点发车，很快就到了天安门广场。数十辆大巴车下来好多人，他们来自全国各地，来自各行



人民大会堂前留影。

各业。我们以省为单位，有序地走进人民大会堂，我坐在后五区32排61号座位。

“上午10点，准时开会。近距离聆听习近平总书记对我们广大劳动者的殷切嘱托，接受党中央和国务院的表彰，我内心无比激动和幸福。这份荣誉不仅是对个人辛勤付出的肯定，更是对整个快递行业的认可。这一终生难忘的经历让我深深懂得——每一份坚守都会被看见，每一滴汗水都在为时代添彩！我将以此次表彰为新的起点，珍惜荣誉，保持本色，立足本职，提升能力，发挥好示范引领作用，带领身边同事解决实际操作中的难题，推动服务水平不断提升。”



耀眼的荣誉。

短 评

在平凡岗位绽放光彩

孙文茹

从手工分拣到智能分拣，营口快件处理员张巍17年的职业生涯，生动诠释了“三百六十行，行行出状元”。她在快递行业荣获全国劳动模范称号，不仅是通过个人奋斗摘得的喜人硕果，更折射出新时代劳动者的成长路径与行业发展的深层逻辑。

张巍的经历，打破了一些人对快递行业“低技术、高强度”的印象。在日均处理量从两三百件跃升至4万余件的跨越中，她既是亲历者，更是推动者。从主动考取职业资格证书，到提出“数字编码”分拣法大幅提升工作效率，再到应对智能设备升级，张巍用自身行动证明：无论从事任何行业，都需要专业知识与创新思维。只有不断学习、不断钻研、不断进步，才能为从业者开辟更新更广阔的成长空间。

张巍的成功，为高学历人才就业提供新启示。当人们热议“学历与岗位的适配性”时，她用汗水书写答案：职业选择无高低贵贱，关键在于将个人价值与行业需求深度融合。这种选择，不仅是对传统就业观念的突破，更是新时代工匠精神的最好传承。

雨天骑车送件、超范围配送满足客户需求，张巍“不怕苦、不怕累”的朴素行为，是“用户至上”服务理念的生动画卷，体现了她对职业的温度与深度的深刻理解。这份脚踏实地的坚守，展现出新时代劳模精神内核——扎根一线，与时俱进，在平凡岗位绽放光彩。