

一名沂蒙大姐的29.7万公里追光路

小包裹托起大荣誉,临沂女快递员李依臻获全国五一劳动奖章

记者 高松 临沂报道

“感觉像一场梦”

临沭县城南部,兴大西街北侧一条不起眼的巷子里,是极免快递的中转仓库。每天有近万件快递从这里分拣,派送到千余平方公里的辖区。各式送件车的引擎轰鸣,扫件枪的“滴滴”声,在这里构成繁杂的交响曲。

在李依臻赴北京领奖之后,这里的交响曲似乎融进了喜悦和振奋。4月30日上午,每一名员工好像都知道手拿摄影器材的记者为谁而来,目光触及时都透着笑意,准备随时回应记者的问询。

忙完一波快件高峰,只剩一些零散的小件在分拣带上缓慢移动。李依臻还穿着去领奖时的那件红色工装,低着头帮同事把快递装进编织袋,再抬上配送车。

十几天前,前往北京领奖的通知电话打来时,李依臻也是这样低着头忙碌,甚至没有听到响了一遍又一遍的电话铃。直到中途休息,她才猛然发现有多个未接电话。挂完电话好一会儿,李依臻才缓过神。看着眼前千余平方米嘈杂的仓库,她不敢相信有一天这里会与人民大会堂相连。

“像一场梦”的感觉直到置身人民大会堂,也没回过神。

4月26日下午,李依臻与全省其他获奖者代表一同前往北京。4月28日,北京人民大会堂金色大厅内,耀眼的聚光灯,鲜红的地毯,此起彼伏的掌声,更像梦里才有的场景,真切地出现在她的眼前。“那是从未想过的画面。”还没等李依臻细细回味,获奖后的行程就紧跟着展开。

参加完在北京的颁奖仪式,她赶往济南参加山东省庆祝“五一”国际劳动节座谈会。返回临沭县后,又接受了多个媒体的采访。短短数天,在李依臻15年雷打不动的工作节奏里,插入了太多不确定的时间安排。“我觉得自己没做什么惊天动地的事情。”李依臻说,自己不过是一个普通的快递员,每天做的都是跑腿、送件、打电话、查单子这些“小事”。

然而正是因为这些小事,在李依臻手中被做得细致,才让她的成绩被看见、被褒奖。回望这趟如梦般的领奖旅程,李依臻说,那是她人生第一次去北京,遗憾没抽空转转。

从新手到行业领跑者

2011年,快递行业正经历着快速生长的阶段。那一年,28岁的李依臻还在鞋店做销售,她的丈夫则率先踏入快递行业。眼见丈夫一个人从早忙到晚,分身乏术,她便辞去鞋店里的工作,帮着丈夫打理快递点。

李依臻回忆,那时网点刚刚起步,各项流程都是在摸索和改进,配送设备也简陋。骑着摩托车,在临沂和临沂之间往返,去分拨中心送发出去的件,带回需要送的快件,回来后再一一派送。

收件、分拣、寄件、上门派送,那时候快递终端网点的所有活她

从每天启程的快递仓库到带给劳动者无上荣光的人民大会堂领奖台,李依臻用了15年时间,走过足以绕地球赤道7.4圈的派送路程。

2026年4月28日,置身人民大会堂,披着“全国五一劳动奖章”绶带,沉甸甸的奖章挂在胸前那一刻,15年的时光如星辰般在她脑海一一划过。这位来自临沂市临沭县的基层快递员,作为全省新就业形态的两位获奖者之一,以标杆式的劳动者精神风貌和社会贡献,实现了耀眼的个人职业成就。



收件、分拣、寄件、上门派送,李依臻是网点内名副其实的“多面手”。受访者供图



李依臻在北京人民大会堂参加颁奖仪式。

都要干。最让她头疼的,是那些错综复杂的配送路线和密密麻麻的快递面单。面对辖区里的街巷怎么走,哪个小区哪栋楼在什么位置、哪些地址容易混淆,李依臻就利用休息时间反复背诵街巷分布图和楼栋编号,把那些容易搞混的地址一笔一笔记在笔记本上,随身携带,随时翻看。她还一遍遍练习分拣、扫码、打包的技巧,模拟投递流程,原本细嫩的双手逐渐磨出了厚茧。

“既然入了这行,就要踏踏实实干。”李依臻说,有一年夏天,她在搬木箱子时不小心弄伤了脚。她也没有休息,第二天单腿跳着继续出现在网点。不能送件,就坐在分拣台前分拣、扫码、贴单,因为她知道,终端网点耽误一刻,快件就有可能在途中耽误一天。

网点规模扩大后,李依臻依然是名副其实的“多面手”。无论是派件用的三轮车、面包车,还是4.2米长的厢式货车,她都能稳稳开着上路。“双11”高峰期,货量暴涨,人手告急,她曾一个人驾驶4.2米货车,独立完成货物的装卸与收派。

拼体力,更拼专业。2013年,人行仅两年的李依臻,参加全省快递行业技能大赛。赛事内容包括根据快递单上的区号、航空公

司编号等信息进行快速分拣;在规定时间内打包高脚杯并进行防摔测试等内容,是对参赛者的记忆力、应变力和动手能力的综合测试。尽管不知道具体抽到什么考试内容,也没有进行过专门的应考训练,李依臻凭借平时打下的业务基础和灵活应变能力,在那次大赛中脱颖而出,取得了好成绩。

这份扎实的基本功,很快被更多人看见。2015年,李依臻先后荣获山东省“三八红旗手”和“巾帼建功十大标兵”称号。她用了4年时间,让自己成为行业里的领跑者。

把每一小步都做到极致

在快递行业,李依臻的女同事并不多,但她从未觉得性别有任何弱势。在她看来,女性的细腻与耐心,在某些时候反而更占优势。

在经历过的快递工作岗位里,李依臻最有成就感的身份是客服。她曾带领一支客服团队负责处理所在公司全国范围内的客户诉求。印象深刻的是,有一位客户从香港打来电话,因派送异常加上沟通不畅,前期客服在对接时又产生了误会,让客户情绪一度非常激动。李依臻接手后,先加

上对方微信,一字一句地核实信息,尽可能减少因语言差异引起的误解。最终问题得到妥善解决,客户也被她的真诚打动,专门致电公司总部给予感谢。

如果说耐心是客服的“基本功”,那“把客户的事当成自己的事”,则是李依臻给自己定的标准。为了找回一个客户急需的包裹,她曾半夜在集散场地中翻找数小时,最终在清晨及时把快件送到客户手中。

“我的态度,就是要提供给客户超出期待的服务。”这份执着,为李依臻赢得不少回响。公司内部,她被评为“优秀客服”,带着网点拿下了“优质服务网点”“全国年度标杆网点”等称号。办公室里,大大小小的证书、奖杯、锦旗加起来有十多件,客户的表扬信和口头点赞更是超过百次。

超出期待的细致之外,李依臻更看重的是专业。“做客服,光态度好没用,必须真的能帮人家把问题解决。”李依臻曾接过一个“烫手山芋”,一位客户弄混了9.9元的小米与数百元的海参包裹单号,多次要求以后者价格投诉赔偿前者单号的包裹,好几轮客服介入都没能解决。她冷静地听完客户诉求,引导客户冷静分析可能存在的记忆偏差,又通过后台查询客户同期的派送记录,在理清事实的基础上,最终与客户协商达成了解决方案。

“做客服不单是沟通的事,得对快递的每一个环节都熟。”李依臻说,哪个环节出了纰漏,怎么补救、需要多长时间,这些都要心里有数。如今行业内对从业者的要求越来越高,投诉若处理不当,可能牵连到更多环节,影响更多人。

这份对专业的敬畏,推着李依臻不断往前走。拿下快递业务员初级职业资格证书后,她又考取中级证书,成为辖区内为数不多拥有中级资质的快递员。

“既然做这一行,就要在自己能力范围内,每一步都要努力做到极致。”李依臻说,职级不同,接触到的专业面也不同,多学一点,哪怕现在用不上,将来也一定能用上。

荣耀归日常,奋斗仍继续

15年间,李依臻几乎全年无休。在她的记忆里,只休过一次春

节长假,放了6天。多数时候,大年初一她都在处理快递和客服消息。但今年五一假期,她想给自己破个例。

获得“全国五一劳动奖章”的消息传开后,一家人高兴得不行,张罗着要好好聚在一起庆祝。李依臻本想推脱,毕竟手头每天都有有一堆活儿等着做。可转念一想,这样的机会实在难得,她松了口气,打算给自己放一天假,和家人一起吃顿饭,轻松一下。

李依臻的两个孩子在得知她获奖消息后,更觉自豪。这些年,因为工作太忙,孩子大多处于“半放养”状态。她心里不是没有愧疚,但手头的事总是放不下。这次去北京,由于行程密集,李依臻也没来得及给孩子买些礼物,但她带回来了更珍贵的东西。在她看来,证书和那枚沉甸甸的奖章,就是给孩子最好的礼物。

从28岁入行,到如今孩子们渐渐长大,李依臻也亲历临沂快递业的飞速崛起。十年前,电商大潮汹涌而至,快件量开始成倍增长。作为“中国物流之都”,临沂坐拥江北最大的物流集散中心,快递业务量常年位居全国前列。越来越多的驿站和网点在乡镇落地,临沭每一个乡镇的快递点,李依臻都跑过。15年来,她的派送里程累计达到29.7万公里,相当于绕地球7圈多。

李依臻不仅跑得远,还跑得比很多人更“宽”。有一阵子,她发现一些刚开始做电商的客户对发货流程不熟悉,她便自学了操作流程,跑到客户家里,手把手地帮他们安装打印机,教会他们怎么操作发货系统。后来遇到什么问题,客户一个电话,她随时上门解决。

“这些年从来没有度日如年的感觉,每天都很充实。”在李依臻眼里,这份工作虽然辛苦,但每一件快件的抵达,每一个问题的解决,都能带来实实在在的成就感。

日子被密密的快件填满,也填得心安。“继续做好自己的工作,处理好每一个快件,把每一个客户服务好。”李依臻说,日子还在继续,快件还会如约而至。而她自己,依然是那个坐在驾驶室、奔波在街巷间、守在电话旁的普通人,只想把眼前的事,一件一件做到最好。