

时代新青年

王瑶的“社区团宠”人生：
用十年快递路叩开2000户居民心门

■

左手揽过五六个包裹，右手扫码枪“滴”声轻响，扫码、装车、规划路线，一气呵成，十年间磨砺出的肌肉记忆让整套动作行云流水，王瑶在高峰时期每天要派件400多个包裹。这位“95后”快递员用十年光阴，在街巷间写下“快递新青年”的生动注解。

近日，在接受华西都市报、封面新闻记者采访时，王瑶说：“虽然我的工作平凡，很多人觉得干快递只是‘出力气’，但背后也需要扎实的专业技能和灵活的人际沟通，更重要的是一份沉甸甸的责任感——确保每一份期待准时抵达。这恰恰是我们快递员职业精神的体现，是平凡中的不平凡。”



王瑶(左)正在与客户沟通。受访者供图

从快递员晋升为“自家人”

每年进入11月，当成都双十大大促中沸腾时，清晨的成都龙泉驿区已亮起第一盏灯。王瑶的“火三轮”正载着2000户居民的期待，驶入这座城市最温暖的晨光。

清晨寒风刺骨，站点一早给快递员备好了豆浆和包子，让每位“黎明战士”心里暖暖的。“站长这几天基本是睡在站里，晚上要等着夜传接货。如果有的小区货比较多，站点会派货车把货送到小区门口，免得大家来回跑，耽误快递送达。”王瑶说。

穿梭在小区的林荫道，王瑶的三轮车比导航更精准。“李阿姨的降压药要放门卫冰柜”，“张爷爷的快递要等孙子放学来取”，“刘奶奶要帮忙把包裹搬进厨房”……他脑中装着2000户居民的“服务说明书”，这也让他从普通快递员晋升为居民口中的“自家人”。

这份默契源自王瑶十年的坚守。2015年他刚接手现在的片区时，独居的周奶奶总要把每个包裹拆封检查，王瑶就举着手机手电筒帮她找生产日期。等周奶奶查看过生产日期和生产商，确认不是“三无”产品、过期产品

后才完成签收。这个时候，王瑶会耐心地站在一旁等，有时候会协助老人翻看生产日期。

“现在老人们连保健品都让我帮忙辨真伪。”王瑶笑着展示微信置顶的“老年关怀群”，二十多位老人的子女在这个群里同步收货需求。

“团宠”背后的信任密码

有一家商户阿姨，几年前就开始找王瑶发货，现在因为不方便等他取货，便给他配了一把库房钥匙，方便他上门取件，这把库房钥匙，或许就是信任的一种注脚。

在居民区完成揽收任务不算容易，一开始他有点难向居民开口。但认识的大爷会主动帮他打广告，跟旁边聊天的大爷大妈介绍，“你们要寄快递，记得找小王。小王三轮车后面有电话，你们直接联系他，加他微信就可以了。”在口碑传播下，王瑶的微信好友爆发式增长，现在已经有3000多个好友，他也成了“社区团宠”，月均揽件量长期稳居片区前三。

来自资阳的王瑶1996年出生，第一份工作就是快递员，一干就是十年。十年快递生涯，王瑶见证了物流行业巨大的改变，我国快递业务量实现了从“年均百亿”到“月均百亿”的巨大跨越，他也从“蓉漂”到扎根成家，从青涩小伙变成了孩子的父亲，他对这份工作也有了越来越深的理解和情感。

在2024年10月的成都百万职工技能大赛高新区快递员比赛中，王瑶拿到了一等奖。在获得证书后，他说得最多的不是荣誉，而是“现在能教新人、带徒弟了”。

在这个算法主导效率的时代，王瑶用脚步书写的社区日志证明：真正的服务升级，从来不是冰冷的时效比拼，而是用真心丈量的人情温度。当千千万万像王瑶这样的快递小哥们奔波在街头巷尾，他们派送的不仅是包裹，更是人与人之间那一份信任与期待。

华西都市报·封面新闻记者 付文超

咖啡师钟凯：

十年打磨一杯“无声拿铁” 让咖啡香飘过声音的“围墙”

■

在成都磨子桥的一家咖啡店里，有一位特殊的店长，他需要借助助听器才能听到客人的点单需求，面对复杂的沟通时，他需要在手机屏幕上打字和客人对话或寻求其他店员协助。但好在客人大多都对他展现出了善意的耐心，十年的工作经验也让他能够轻松应对这些场面，接收需求，制作咖啡，一气呵成，绝不拖沓。尽管身体情况特殊，他却能够作为店长，带领店员井井有条地完成每天的工作任务。

这是咖啡师钟凯的故事，十年的咖啡师之路，他已从店员变成了店长。5月13日，记者来到了钟凯所在的门店，看他无声地描述自己的经历。

从电商行业跳槽去做咖啡：钟凯的无声奋斗之路

2015年，钟凯作出了人生中一个重要的决定——离开工作多年的电商行业，去做咖啡师，和妻子成为同事。这个选择源于他每天接上晚班的妻子回家的经历。“接她下班的时候，我观察到门店伙伴们默契的配合和真诚的服务。”钟凯回忆，“这种团队氛围深深吸引了我。”

作为听障人士，入职初期的困难接踵而至。当时还没有像现在一样智能的翻译设备，钟凯只能依靠手写板和手机备忘录与同事、顾客沟通。“在客流高峰期，常常因为沟通不畅而影响服务效率。”他回忆，“团队伙伴们给了我很大支持，他们会耐心地用纸笔与我交流，或者放慢语速配合我读唇语。”

在繁忙的景区门店工作期间，系统学习咖啡知识对钟凯来说是个巨大挑战。转折点出现在店长鼓励他参加咖啡大师认证考核。为了准备考核，钟凯开始了为期半个月的刻苦学习。白天在门店工作，晚上回家研究



钟凯正在门店制作咖啡。

资料、制作考核用的PPT。这段经历为后续的职业发展奠定了坚实基础。

钟凯知道作为相对特殊的人群，有一份能够实现个人价值的工作，需要付出比别人更多的努力。正因如此，他也会想用自己十年的经历，为更多和他一样的特殊同事撑起一把伞。在成都乃至全国门店，有很多像钟凯一样特殊的咖啡师，内部称之为“天使伙伴”。钟凯说，早先店里有一名年轻“天使伙伴”，教他整理货物的时候需要重复几遍才

能理解，钟凯不厌其烦地用手语带他熟悉工作，经常主动找他谈心，最后这个店员顺利地适应了工作。现在“天使伙伴”入职后都喜欢来请教钟凯，他也很乐于把这些经验分享给新同事。

钟凯觉得，只要用心，在平凡的岗位上也能创造出不一样的价值。

下一个十年：
打破更多的“不可能”

“我们公司每年都有年度咖啡技能学习和比赛，作为店员也

可以主动找店经理寻求辅导学习，这让我对于自己的职业有了更清晰的规划。”钟凯说，去年十月，他升职为了店长，负责门店运营管理。“相比之前作为主管，店长有着更大的责任，也让我开始更全面的自我提升。”记者了解到，升任店长的钟凯还带领小伙伴们得到了季度奖金。

谈起未来规划，钟凯觉得，历经十年，他已经打破了太多的“不可能”，这鼓舞他更加积极地去追求更好的自己。下一步目标，他想当中西区的咖啡公使，这代表着咖啡师里的重要荣耀，同时想做一个全能的店经理，带领小伙伴获得更大的成就。

我国听力残疾人约有2780万人，这其中拥有稳定工作的为极少数。身在无声世界的他们，需要付出非常大的努力才能缩短与健全人士的距离。钟凯的故事像一杯特调咖啡——用十分努力做基底，加一份社会助力，再淋上满满的善意，最终让咖啡香飘过声音的“围墙”。

华西都市报·封面新闻记者 张越熙 摄影报道