

工匠

是怎样炼成的(七)

盆善云：
瑶山深处的“信使”

工匠小档案

盆善云

中国邮政集团有限公司广西壮族自治区恭城瑶族自治县分公司投递员。

2024年1月,被桂林市两新组织党工委、桂林市邮政管理局等五个单位联合评选为“2023年度最美快递员”;2024年6月,被集团公司评为全国邮政系统最美女职工;2025年3月被桂林市分公司评为2024年度先进生产(工作)者。

摩托车在崎岖山路上行驶,邮包里装着的不仅是信件包裹,更是86个村屯、1.5万瑶族乡亲与外界相连的纽带。

早上9点,盆善云检查好摩托车上的邮包,开始了一天的工作。这位恭城瑶族自治县三江乡邮政所所长,被当地群众亲切地称为“彩云妹”。她身着墨绿色工作服,动作利落地将邮件和报纸按照投递路线由近及远地整理好,捆在摩托车上。“先送近的,再送远的,这样所有邮件就可以一次性送完,不走回头路。”盆善云说。

这样的工作节奏,她已保持了二十年。

盆善云给乡亲们送包裹(资料图片)。通讯员李茂香 摄

盆善云引导乡亲签收包裹(资料图片)。通讯员李茂香 摄

绝活：

大山深处的精准投递艺术

在盆善云的手中,邮政服务已升华为一门精准的艺术。她总结的“三心工作法”——细心处理每一件邮件、耐心等待每一位用户、真心解决每一个问题,使客户满意度高达99.8%。

“邮件是山里人的眼睛。”这是盆善云常挂在嘴边的一句话。在她的心中,每一个邮件都承载着山里人的期待和牵挂。

盆善云对三江乡的邮路了如指掌。“跑了二十年,哪里有岔路、哪户人家在哪里,闭着眼睛我都知道。”她说。这种近乎本能的方向感,来自她长年累月在大山中的奔波。

投递准确率100%,这是一个在崎岖山区几乎不可能完成的任务,但盆善云做到了。她凭借的不仅是经验,更是对这份工作的热爱和责任。

面对繁重的工作,盆善云独创了“错峰工作法”:清晨处理报刊邮件,上午办理窗口业务,下午集中投递偏远村屯的包裹,晚上则整理单据、学习新业务,日均工作超10小时。

随着邮政业务从传统信函扩展到金融、保险、交管、电商等几十个领域,盆善云也从“投递能手”成长为“业务多面手”。

她不仅熟练操作智能系统,还主动帮助村民代办车管业务、代购农资、指导网购退货。

锤炼：

二十年磨一剑的坚守

2003年,23岁的盆善云辞去广东的工作,通过考试成为恭城邮政局三江支局劳务派遣的一名实习营业员。

“当时就想着老家山高路远,外地人估计不愿意来干这个活,但乡亲们又不能缺了邮递员。”谈起自己当初的选择,盆善云只是轻轻一笑。

正如她所料,很快这个边远山区的邮政所就只剩下她一人在坚守。从2005年起一直到2019年底,15年里都是她独自一人坚守岗位。

最初的邮政所条件艰苦。“高1米、长约2米的木质柜台,两把木头椅子,一把算盘,一本工作手册,就是这个单人邮政所的全部家当。”盆善云回忆道。

在那个没有电脑的年代,填写邮单、开发票、算邮资都要人工完成。“收费很复杂,一不小心就容易算错,但是我从没算错过。”盆善云对自己的工作能力充满了自信。

送件是最头疼的事情。三江乡是恭城最边远、道路最难走的乡镇,86个自然村100多个村民小组分布在崇山峻岭中。最远的大地村,离乡邮政所有20多公里,都是山路,来回一次不是轻松的事情。

“困难总是有的,就是看你怎么去克服。”盆善云说。对于偏远村子的邮件,她会请住在当地的亲戚朋友顺带;有的村民单家独户住在山上,她就自己开摩托车送上去;有的邮件较重,她就主动喊旁边的人帮忙抬。

2010年前,三江很多村子还没有通水泥路。“全是混着石头的泥巴路,三步一沟,五步一槽,特别难走。”盆善云在这里摔过数不清的跤,摩托车也经常掉链条、爆胎。但她从未退缩,“链条掉了,自己装上接着开;车胎爆了,叫丈夫来帮忙换胎;身上磕碰了,就缓一缓再出发”。

盆善云不仅是邮政员,更是乡亲们的贴心人。她经常帮老人们操作手机认证养老保险,指导他们取件,甚至帮忙网上购物。88岁的老军人益昌龙夸赞道:“盆善云所长不错,好热心帮我们的,服务态度也很好。”

感悟：

服务永无止境

获评桂林工匠后,盆善云依然保持着朴实和谦逊。

“工匠不是高高在上的,就是把你该做的事,一遍遍做好。”面对荣誉,盆善云表示:“山里的路越修越好,但服务的路没有终点。”作为县人大代表,她提交了“山区道路硬化”“快递进村”等提案,推动基础设施改善。

路通了,服务更要通。“我只是一个普通的邮政人,但我想让山里人觉得,邮政不普通。”盆善云说,她计划在村里设便民服务点,培训村级代办员,让邮政服务真正“入户到人”。

盆善云记得,有位老人握着她的手说:“妹崽,你来了,我就安心了。”这种被需要的感觉,是她二十年如一日坚守的动力,“只要乡亲们还需要我,我就会一直送下去。”

如今,三江邮政所的经营业务种类已由传统的信函、包裹、储蓄、汇兑、报刊、集邮等,拓展到了商业信函、账单、个性化邮票、代理保险、代办交管、票务代理等几十种业务。考虑到业务量的增加,恭城分公司给盆善云派来了一位帮手。

但盆善云依然不忘初心:“我是一个共产党员,服务大家是我盆善云的职责,我还要继续努力,服务群众到他们的家门口。”

真心换真情。工作以来,盆善云收获了“彩云妹”的昵称,乡亲们见到她,纷纷竖起大拇指:“彩云妹真心为我们着想,心地像天边的彩云一样美!”每每听到夸奖,盆善云总会有些不好意思:“作为一名党员,能为大家服务,我也很开心。”

盆善云的匠心故事仍在继续。她骑着摩托车穿行在瑶山的蜿蜒小路上,身影与群山融为一体。乡亲们常说,看到“彩云妹”的笑容,就像看到山间清澈的溪流,涤荡心灵。

“我会一直走下去,直到骑不动摩托车的那一天。”盆善云说这话时,眼神坚定而清澈,如同她初心开始的地方。

记者刘琪