

快递路上的“追光者”

——记山西省三八红旗先进集体负责人、朔州顺丰女快递员罗小灵

记者 符焯邦 通讯员 郭增荣

晋北朔州，春风拂过街巷与乡野，穿梭往来的快递车辆，串联起千家万户的期盼。在这座城市的快递服务最前沿，一位90后女党员扎根基层十余载，以初心为炬、以担当为骨、以服务为翼，带领一支巾帼快递队伍，在民生保障、安全守护、产业助农、乡村服务的一线勇毅前行，用坚守与付出擦亮“人民邮政为人民”的金字招牌。

她就是山西顺丰速运有限公司朔州分公司北邢家河营业点负责人罗小灵。在她的带领下，朔州顺丰12人巾帼团队荣获山西省三八红旗先进集体，她本人获评“山西顺丰优秀网点负责人”“朔州市最美五四青年”等荣誉称号，所管网点摘得全国邮政快递业青年安全示范岗称号，成为新时代邮政快递业巾帼建功的鲜活标杆。

初心如炬映红心

“党员的身份，不是光环，而是沉甸甸的责任。”这是罗小灵常挂在嘴边的话。作为一名拥有十余年党龄的青年党员，她始终把政治忠诚刻在心中、落在行动上，把党的创新理论融入日常工作，将初心使命转化为服务群众的点滴实践。

基层网点是行业的“神经末梢”，更是服务群众的“最后一公里”。罗小灵坚持把网点打造成为凝聚人心、宣传政策、服务群众的红色堡垒，充分利用每日晨会、出发前例会，带头宣讲党的创新理论，分享初心故事，让党的声音在快递一线入脑入心。无论寒冬腊月寒风刺骨，还是盛夏酷暑汗流浹背，她始终坚持第一个到岗、最后一个离岗。天刚蒙蒙亮，她便穿梭在网点场地，仔细检查分拣设备、优化派送线路、反复叮嘱安全事项；夜幕降临，城市归于寂静，她仍伏案复盘当日运营数据，核对每一票快件信息，排查每一处潜在隐患。

每年“双11”“双12”业务峰值期，快件量成倍激增，场地堆得满满当当。她主动放弃休息，连续多日吃住在网点，挽起袖子和一线收派员一同卸货、分拣、扫描、派送，既是统筹调度的“指挥员”，又是冲在一线的“战斗员”。遇到极端雨雪天气道路受阻、群众突发急件等特殊状况，她总是第一时间驱车出发，顶风冒雪把快件准时送达，用“跟我上”的行動感召团队，用“我先上”的担当凝聚力量。

在她的示范带动下，网点全体员工心齐气顺、干劲十足，“冲锋在前、担当在先、奉献在先”的氛围愈发浓厚，鲜红的党旗在快递服务一线高高飘扬，红色基因在基层网点代代传承。



关心关爱同事



热情服务客户

精管细理绽芳华

作为基层网点负责人，罗小灵以女性特有的细致、耐心与坚韧，将精益管理、人文关怀、团队建设深度融合，把一个普通营业点打造成标杆网点。

她深耕快件揽收、分拣、中转、派送全流程，逐一优化操作细节、细化服务标准、压缩流转时长、降低快件异常率，推动网点服务时效、快件质量、客户满意度等核心指标，长期位居全省顺丰网点前列。

团队管理上，她创新推行“师徒结对”帮带机制，让经验丰富的老员工手把手带教新员工，骨干员工贴心传授实操经验；定期组织业务技能比武、服务礼仪培训、应急处置演练，全面提升队员专业素养；搭建常态化沟通平台，耐心倾听员工心声，主动关心工作生活，全力解决实际困难，把冰冷的快递网点，打造成有温度、有归属感的“职工之家”。

她知人善任、人尽其才，充分发挥女员工细心、耐心、责任心强的优势，在客户服务、快件质检、安全管控、窗口接待等关键岗位放手任用，让巾帼力量在一线岗位尽情发光出彩。这支以女性为主体的12人团队，业务精湛、作风扎实、服务优质、口碑优良，在急难险重任务面前从不退缩，在日常服务之中尽显温情，凭借过硬业绩成功获评山西省三八红旗先进集体，成为朔州邮政快递行业一道亮丽的巾帼风景线。凭借出色的管理能力，罗小灵也连续两年荣获“山西顺丰速运有限公司优秀网点负责人”称号。

严抓安全树标杆

安全是邮政快递业的生命线，更是罗小灵始终坚守的底线。她是一名负责人，更是一名党员。她以高度的政治自觉和责任担当，把安全生产抓在日常、严在经常、落在实处。

她严格落实国家邮政局寄递安全“三项制度”，结合网点实际完善安全管理制度、应急预案和操作细则，将安全责任分解到岗、落实到人、具体到每一票快

件。坚持常态化开展安全培训，围绕消防安全、交通安全、收寄验视、禁寄物品识别、突发事件处置等内容，定期组织学习演练，让安全意识入脑入心。

日常工作中，她紧盯收寄验视源头关、场地操作规范关、快件运输管控关、车辆运行安全关，对每一件快件、每一个环节、每一处隐患都“零容忍”，发现问题立即整改、不留死角、不存侥幸。在她严抓细管、常抓不懈下，网点多年保持安全零事故、服务零重大投诉、运营零重大风险，安全管理水平走在行业前列，凭借扎实成效荣获2023年度全国邮政快递业青年安全示范岗国家级荣誉，为全省乃至全国邮政快递行业青年集体树立了安全发展的鲜活标杆。

温情服务暖万家

作为山西省三八红旗先进集体的带头人，罗小灵始终坚守“人民邮政为人民”的初心，把群众满意作为第一标准，把优质服务作为核心竞争力。

她主动将负责的快递网点打造成为户外劳动者爱心驿站，为快递员、环卫工人、出租车司机、城管队员、外卖骑手等户外工作者提供歇脚、饮水、热饭、充电、避雨避暑等暖心服务，让小小网点成为传递温暖的“温馨港湾”。

她积极响应快递行业工会、妇联、共青团的号召，主动承担群团工作职责，把网点打造成为联系职工、服务妇女、凝聚群众的前沿阵地。常态化配合开展女职工关爱、权益维护、暖心慰问、政策宣传等工作，认真落实各部门对新就业形态劳动者服务保障要求，用实际行动践行群团组织引领、服务、联系的职责使命，让快递一线成为传递党和政府温暖的重要窗口。

她带领团队践行“以客户为中心”理念，要求每一位队员做到热情接待、耐心解答、细心操作、用心服务。面对老年客户，她们主动帮忙填写单据、查询物流信息，弯腰俯身耐心讲解；面对急件快件，她们开通绿色通道，优先处理、优先派送；面对客户咨询投诉，她们第一时间响应、第一时间处置、第一时间反馈，用真诚与专业化解问题、赢得信任。

她主动走进社区、商户、企业、田间地头，精准对接群众寄递需求，积极助力朔州特色农产品外销。在莜面、杂粮、羊肉等“朔字号”产品上行过程中，她带领团队提供高效、便捷、可靠的物流保障，以快递之力畅通城乡循环、助力乡村振兴。

在民生保供、应急配送、公益服务等关键时刻，她带领巾帼团队主动担当、积极作为，顶烈日、冒严寒、踏风雨，用一次次及时送达、一件件暖心服务，把快递的速度与温度送到群众身边。群众一句句真诚的感谢、一面面鲜红的锦旗、一次次由衷的好评，都是对这支巾帼团队最朴实、最珍贵的认可。

奋楫新程再出发

从大学生党员到行业先锋，从基层收派员到网点负责人，从带领团队斩获国家级安全荣誉，到拿下省级三八红旗先进集体，罗小灵扎根快递一线十余载，始终以坚定信念诠释忠诚、以专业能力履职尽责、以温情服务温暖人心、以严实作风守护安全。

她用柔肩扛起重任，用芳华书写担当，充分展现了新时代邮政快递女性从业者的精神风貌，彰显了青年党员的先锋本色。初心如磐，笃行致远。罗小灵将继续带领团队坚守快递为民初心，珍惜荣誉、再接再厉，不断提升服务质效，在推动邮政快递业高质量发展、保障人民群众美好生活用邮需求的新征程上，续写更多巾帼担当、绽放更多最美芳华，为行业发展贡献更大力量。



获奖后留影



在纪念“三八”国际妇女节大会上发言