



浙江省职工职业技能竞赛

群英荟萃

全省快件收派冠军夏文红、处理冠军舒建乐：

# 好成绩是“用心”积累出来的

■见习记者杜成敏

4个高脚杯,经过快递包装后从1.6米的高处自由落体3次,杯子要完好无损。

在一个陌生的路区内,请综合道路的通畅度、安全性,设计出最优的快递路线……

这是2015年全省快递业务员比赛中,收派和处理两个项目中各自的一道重点题目。整场大赛全面考察了各路快递高手的理论素养、技术和服务水平。最终,来自DHL中外运—敦豪国际航空快件有限公司的夏文红、舒建乐分别揽获了收派和处理两项冠军,让同行们也刮目相看。

记者问及成功秘诀,两位冠军几乎给出了同一答案:“比赛的要求就是我们日常对自己的要求,其实更多的功夫是在‘赛’外。”

**夏文红:我只是比别人多用心了一点**

对于收派员来说,派送车就是他们的“宝贝”。“我每天都会清理一次,包括车厢里面的清洁。”夏文红说,他对待工作,也跟待爱车一样用心。

1986年出生的夏文红毕业于浙江教育学院现代物流专业。

2010年参加工作后被分配到位于杭州的DHL闽浙区域公司,担任内勤处理工作,主要负责快件的扫描、称重、分拣、运单检查等工作。

虽然夏文红是快件收派员中的佼佼者,但他说:“内勤处理工作给我最大的收获就是培养了我对这份职业的态度。DHL主要以全球业务为主,这就需要快件处理人员熟悉全球地理信息、报关程序、航线转运、英语等大量的理论知识。”为了快速掌握技能,除了公司的培训外,他还经常利用业余时间主动学习,向老员工请教,归纳总结后,结合到自己实际的工作中去。

内勤处理需要整个团队进行运作,每个工作人员都有各自的负责岗位。而夏文红经常在完成自己的岗位职责后,主动加入到其他岗位进行协助。“这样既能跟团队多交流,又可以学到更多技能。”夏文红说。

在内勤工作一段时间后,公司领导把他调到了收派岗位,直接面对客户进行服务。在他的职业经历中,他几乎没有接到过客户的投诉,这要归功于他一如既往的细致用心。

今年7月,他为一位客户进行收件服务,当他把所有快件



夏文红

打包完成装上车后,他再次向客户确认:“还有没有快件需要寄送的,别落下了。”得到客户的确认后,他便把货物运回公司。就在回程途中,他接到刚刚那位客户的电话,称临时要加一件货物。此时正值交通晚

高峰,他的派送车已经开出了5个路口。为了当天能把客户货物全部寄出,他马上联系周边派送车的同事,上门取件,最终按时拿到了客户的快件,获得了客户的好评。

9月22日,在全省快递业务



舒建乐

员大赛现场,夏文红对易碎品包装的细致规范,不仅获得了裁判的肯定,甚至赢得了在场其他公司同行的一致好评。夏文红谦虚地说:“公司的标准、要求和企业文化,都要求我们严谨、细致,而我只是认真贯彻好这个理念

而已。”

**舒建乐:学会换位思考**

与夏文红不同,在宁波分公司就职的舒建乐是“半路出家”。1989年出生的他毕业于武汉华中科技大学船舶设计专业,所学专业与快递业务毫不沾边。

“加入快递行业是出于偶然,但我觉得既然进入了就要把它做好。”舒建乐说。

舒建乐负责公司内勤处理工作,从未接触这个行业的他需要从头开始学起,所以他比别人显得更加努力。刚参加工作的时候,因为对于航线转运内容完全陌生,善于钻研的他站在客户的角度开始思考:如何把快件用最快的时间送到他们手上。他首先将各个航线起飞全部记下来,再设计出最佳的收派件时间,自己先研究出一套收派规律,再去对应公司现有的时间表,纠正自己的误差。很快,舒建乐就从一位“门外汉”变成了快件处理“专家”。

统筹规划快件的收派是处理员工作的重要内容。一次,一位客户想要派送一批货物,但是因为不熟悉国际快递业务,在报关上出现了问题,而这批货物的量非常大,客户也是急于派出。如

果按照正常的程序,货物也只能在第二天再进行派送。了解情况后,舒建乐根据自己平时学习的知识,结合工作经验,为客户研究出了一套解决方案,并详细指导了操作流程,最终这批货物当天成功发出。

“把客户的需求当成自己的事,会促使工作中很多的难题得到解决。”舒建乐说。

还有一次,一份国外的快件在寄到国内后,因为信息填写不清,拨打收件人电话又是停机状态。原本这时候就需要通知寄送公司去核实情况,但是整个过程将会延误送达时间。舒建乐根据快件上仅有的信息,结合自己掌握的地理位置信息,在网络搜索引擎的帮助下,最终找到了收件方公司,将货物按时送到了对方手上。

“工作一次到位。”舒建乐说,这是公司的理念,也是自己常挂在嘴上的话。多为别人思考,不仅是工作上,生活中也是个人修养的体现。

值得一提的是,舒建乐所参与的团队在这次浙江省快递业务员大赛中也拔得了团队赛的头筹,这其中或多或少也反映出了他的换位思考、团队意识的理念。

## 七成企业急需“触电”人才

柯桥已启动“万名电商”免费培训计划

■通讯员钟伟

日前,绍兴市迪聪网络科技有限公司在厂务公开栏张贴出重金悬赏电商人才的告示:成功介绍普通员工每位奖500元,介绍主管每位奖1000元,介绍经理每位奖5000元。

“迪聪”是一家电商服务企业,两年前落户柯桥时,仅有6名员工,目前已发展到180名员工。根据公司的经营状况,今年迫切需要招聘50名相应的电商储备人才。然而,报名者寥寥无几,至今仅有8人成功应聘。

近年来,柯桥区大力推进电商换市,越来越多的企业开始互联网化,一边开展线下的实体经营,一边试水线上的电子商务。尤其是今年上半年以来,试水电子商务的企业越来越多。其中,在1688、阿里国际站等开展纺织品B2B业务的企业,每个月新增的数量大约200家。再加上淘宝C店等,按每家需求2-3名电商人才估算,对电商人才的年需求量约是5000人。据迪聪公司前不久对794家服务对象的调查表明,有74%的企业没有专门的电商

操作人员。

在中国轻纺城,“触网”的经营户已有上万户,但其中的四五千家商铺处于建而不维护的“休眠”或“半休眠”状态,究其原因,主要是缺乏“店小二”,因此电商人才成了纺城的“香饽饽”。随着纺织电商人员需求量越来越大,工资也“水涨船高”,最多的年薪超过了20万元。

去年5月,柯桥区紧急启动了轻纺城“万名电商”人才免费培训计划。该计划是一项针对轻纺城经营户及广大纺织企业的电商培训项目,培训内容涉及电子商务理念普及、操作技能提升、纺织电商运营等。同时,电子商务网络教学、电商大讲堂、电商论坛等诸多配套活动也陆续推出。

据柯桥区商务局相关工作人员介绍,近年来,每次开行业座谈会,企业普遍称专业人才难招。一方面,现在企业纷纷主动适应互联网时代,开始互联网化,对电商人才需求量激增,尤其是接地气的应用型人才,需求量更大。另一方面虽然现在本地的职业院校开设了相关课程,但培养出来还要一段时期,因此,目前还主要靠相关的电商培训。

维修电工缺口大

## 温岭为企业免费开办高级维修电工班

■通讯员江文辉

“各位师傅可能知道安全电压是多少,但各位师傅可能不知道安全电流是多少?因为真正对人体起作用的,有影响的是电流……”日前,温岭市松门镇四楼学习室内灯火通明,来自温岭市职业中专的郭恩来老师正在给学员们讲解电的知识。

这是松门镇劳动保障所专门为企业培养高级电工开设的首个维修电工班,有60多名来自各企业的电工报名。

“我们这次开班,主要是考虑松门企业缺少维修电工,特别是流水线行业,只要有一点维修水平的,都

自己去当老板了,现在企业对维修电工的缺口比较大,还有就是现在机械企业也比较多,这些企业对维修电工的需求量也比较大。”松门镇劳动保障所所长应于永告诉笔者。

来自温岭市安派燃气设备有限公司的乐美中是60多名学员中的其中一员,他说这个培训班办得非常,也非常好,也非常好,公司这次有3人报名参加:“我在厂里是一名电工,但只有初级水平,日常中经常碰到一些难度较高的问题,没办法只好到处寻求帮忙,现在好了,镇里专门办起免费的高级维修电工班,我觉得这是一次难得的学习机会。”

据介绍,参加培训的电工考核合格后,将会领到一本高级电工证。

浙江省职工职业技能竞赛

赛场聚焦



## 谁做的指甲最漂亮?

宁波举办美发美甲技能竞赛

为期两天的2015年“青工杯”宁波市美发、美容、化妆、美甲技能大赛日前在浙江纺织服装职业技术学院落下帷幕,来自宁波市的高职院校、培训学校、行业人员共计180余名选手分别进行了美容、美发、化妆、美甲四组技能的激烈比拼。

获得冠军的选手将由宁波市人力资源和社会保障局、宁波市总工会授予“宁波市技术能手”荣誉称号,并核发国家二级职业资格证书(化妆项目除外)。

通讯员王国海 摄影报道

## 谁做的美食营养最好?

第二届药膳烹饪大赛在磐安举行

日前,浙江第二届药膳烹饪大赛在磐安县“江南药镇”浙八味特产市场拉开帷幕。比赛分为团体赛和个人赛,并首次将农家乐即民间药膳师列入比赛序列。来自全省各个地市各选拔一支和台湾代表队共50多名药膳烹饪高手同台竞技,这是一场比赛,更是一场养生、美食的大展示,让很多人叹为观止。

孔德宾 摄影报道



金融学堂

## 中行绍兴分行跨境金融服务助企“走出去”

在金融全球化的大背景下,中国银行绍兴市分行担当社会责任,接轨世界经济,充分发挥国际化、多元化的集团优势,全力支持地方企业“走出去”,淘金国际市场。截至8月末,该行货物贸易项下国际结算业务量达77.77亿美元,市场份额领跑同业,此外,跨境人民币业务量达137.88亿元,市场份额22.26%,较年初提升2.89个百分点,跨境业务量和市场份额均稳居同业前列。

该行在绍兴银监分局的部署指导下,并根据相关部门、企

业的实际需求,提供送教上门、一对一定向辅导等服务,“自贸区”、“一带一路”的改革春风吹进古城绍兴,众多企业在该行“智囊团”的引领下,打开了国际视野,开启了“淘金”之行。据不完全统计,今年以来,该行已为全市百余家企业量身定制各类综合性跨境服务方案,多家企业受益其中。

企业“走出去”,除了具备产品和技术上的竞争力,资金保障很关键。中行绍兴市分行进一步加大信贷支持,重点拓展以跨国供应链为主体的金融服务力度,借助海内外一

体化经营优势,通过境内外联动,利用海外低成本资金,为“走出去”企业的海外经营和跨境贸易提供支持,切实降低了“走出去”企业的融资成本。中行绍兴市分行具有较强的金融创新优势,率先推出创新型关税保函、EPA保函,应收账款保理池融资、销易达、银保福费廷等贸易融资产品,较好地满足了“走出去”企业的个性化金融需求,并协助企业应对贸易结算摩擦,当好进出口企业的“培训老师”和“谈判专家”。

李莎

## 衢江联社创新清收方式

针对经济下行压力增大,实体经济信用风险持续上升,不良贷款反弹和隐性风险积聚的严峻形势,衢江农信联社从年初开始,在以往开展的已核销置换贷款、已诉讼贷款、管理责任贷款收回

“三项清非”专项清收活动的基础上,推行外包清收、黑名单管理等方式着力化解存量不良,同时实行不良贷款领销清收制度。

半年来,该联社通过现金、盘活清收等方式共收回不良贷款

8015万元,其中大额不良贷款6037万元,占比75.3%。上半年度,该联社四级不良贷款8267万元,四级不良占比1.3%,为全市农信系统四级不良占比呈下降的唯一联社,绝对额和占比均为全市农信系统最低;五级不良贷款12054万元,占比1.9%,实现绝对额和占比的双降。

何秀忠 叶仁昌

## 常山联社:“爱心”妈妈山区送温暖

国庆前,常山县新桥小学迎来了一批特殊的客人,常山联社的“爱心妈妈”们。在传统中秋佳节来临之际,联社“爱心妈妈”们在曾菊芳监事长的带领下,为山

区留守儿童送上节日慰问品并带去节日的问候。

新桥小学是常山县最偏远的山区小学,这里的很多孩子都是留守儿童。为孩子们能够体

验到母爱,2013年,常山联社开展“爱心妈妈”牵手留守儿童公益助学活动。活动中,12位“爱心妈妈”与新桥小学的留守儿童结成“一对一”帮扶对子。两年来,“爱心妈妈”持续关注留守儿童成长,弥补他们内心缺失的母爱。

饶卫红

## 江山农商行推出“乐享民宿”专项贷款

为推进普惠金融建设,扶持江山辖内民宿经济发展,江山农商银行特推出“乐享民宿”专项贷款。该项贷款具有“利率实惠、手续简便、当天发放、自由还款”等特点,大力支持江山辖内有志

人士利用坐落乡村的房屋,结合当地人文、自然景观、民俗风情等特色,为游客提供能够感受当地文化和体验乡村生活的休闲场所,需资金,实实在在支持江山经济的快速发展。

郑爱琴

遗失郎建平身份证,证号:33012219820607191X,声明作废。