

追梦·一线职工风采录

已是两个孩子妈妈的黄晓琴,干外卖配送3年便成为榜单“一姐”、全国技能大赛冠军——
“生活不会辜负勤劳奋斗的人”

本报记者 邹佩然
本报通讯员 曾展路 寿慧楠

“你是冠军黄晓琴吗?”“是你呀,冠军”……这些天,浙江杭州饿了么女骑手黄晓琴“火”了,送餐送餐时、歇息时,都会有同行主动上前打招呼,这让她颇感骄傲和自豪,但马上又会提醒自己,“不能飘”。

消毒、检查电动车、绕杆骑行、处理突发情况……近日,在首届全国外卖配送职业技能竞赛中,来自6家配送平台的40名外卖配送员齐聚上海,经过数小时角逐,女骑手黄晓琴夺得冠军。记录她在比赛现场精彩表现的短视频也在社交网络刷屏。

从业3年,从不认路的“小白”到杭州骑手排行榜中的“一姐”,再到技能大赛冠军,37岁的黄晓琴和她外卖箱里的梦想一直奔跑在奋斗的路上。她说:“生活不会辜负勤劳奋斗的人。”

感受善意

骑手黄晓琴年轻、时尚,头发漂染成灰白色,紫色的鸭舌帽下有一双爱笑的大眼睛,未开口,笑意先从眼角荡漾开来,“这几天的采访有点多,社恐的我好像话变多了”。

2020年,受疫情影响,黄晓琴和丈夫经营的图文打印店陷入困境,但两个孩子要抚养,生活要继续,让更懂设备的丈夫留守打印店,她去送外卖挣钱成为彼时的权宜之计。

原本觉得送外卖很简单的黄晓琴,入行之后才体会到个中艰辛。上岗第一天,她就出了岔子。

“当时接到的单子是送一份早餐包子,但我不熟悉路线,只能跟着导航走。经过一个大转盘时,转了几圈都没找到正确的路,一不小心,车子倒了,包子撒了一地。”虽是3年前的事,但黄晓琴记忆犹新。

没有处理突发情况的经验,她的第一反应是赶紧重新买一份包子给顾客送去。

这一折返,就晚了足足40分钟。顾客收到这份“迟到”的早餐时,脸色已有些难看。黄晓琴赶紧道歉,并解释原因。或许是道歉足够诚恳,顾客非但没有给她差评,还打赏了红包。

黄晓琴记得特别清楚,那是2020年10月13日,自己送外卖的第一天。“忙了一天,赚了173元钱。现在回头看,第一天能这样挺不错了。”这也让她对跑单的未来有了信心,“外卖这一行,付出劳动就有回报,拿出诚意就能得到尊重”。

从这天起,她更加勤勉地工作,早上六点半上线,晚上接单到凌晨。

带黄晓琴的师傅曾直白地对她说:“这份工作很辛苦,风吹雨打,还要跑楼,你坚持不下来的。”但黄晓琴不愿服输,她与时间赛跑,学习跟商家、顾客的沟通技巧,别人花一两个月才能熟悉的餐饮店位置和配送路线,她两周就记了下来。

跑单不到1个月,黄晓琴瘦了10多斤。

夺冠之路

黄晓琴送外卖一干就是3年,从最初的“小白”成为榜单“一姐”。她一天的最高纪录送了127单,最高月收入达到了1.8万元。2023年5月,黄晓琴获评首届“最美浙江人·最美外卖骑手”。

第一次参加全国比赛,赛前的那晚,黄晓琴紧张得凌晨2点都睡不着。

第二天,比赛正式开始,看到考题的那一刻,黄晓琴倒是放松了不少。

“考核内容很接地气,就是平时工作的基本操作,我跟自己说,把考官当成顾客就行。”黄晓琴告诉记者,比赛分为理论考试和技能实操两个环节,其中,实操环节涵盖配送前准备、接单大厅、异常处置、安全配送、准时送达5个项目,还原了骑手接单、派送的全过程。

“骑手不仅要快,也要稳,在取餐和送餐过程中要与商家和顾客保持良好沟通,比如发自内心的跟商家说一句‘谢谢,辛苦了’;



黄晓琴在送餐的路上。
受访者供图

跟顾客说一声‘祝您用餐愉快’,很多问题就会迎刃而解。”黄晓琴说,周到细致,是工作心得,也是在比赛中取得好成绩的秘诀。

3年中,送餐前检查车子状况、检查餐箱是否牢固已成为黄晓琴的“肌肉记忆”,她把比赛代入日常工作,检查餐箱时发现不够稳固,便有条不紊地加固之后才出发。虽然比其他选手多花了几分钟,但给考官留下了深刻印象。

在安全配送环节,黄晓琴仔细调整车把角度和车速,车子匀速驶完全程。“全程脚都没点地,水杯里的水一滴都没洒出来,评委都忍不住夸我细心。”黄晓琴告诉记者,在早晚高峰时送餐,锻炼了她的驾驶技术。

在异常处置环节,黄晓琴的题目是配送中出现交通事故怎么办?走完报警、查看伤势、联系站长等一系列正常程序后,她把考官当作顾客,告知这一突发情况后,诚恳地表达了歉意,“就是最后这句抱歉给我加分”。

更有奔头

现在,黄晓琴无比确定,找到了适合自己的工作。

“女性更细致,共情能力更强。”在外卖

配送这个以男性居多的行业,黄晓琴觉得,女骑手有自己的优势,情绪稳定、有同理心、善于沟通,这些闪光点都会让女性在处理纠纷时得心应手。

如今,黄晓琴已晋升为优选小队长,带领着50名骑手一起为梦想奋斗。

在队员眼里,她是师傅,传授经验技巧、帮助应对突发情况,传递努力向上的生活态度;也是善解人意的大姐姐,关心着他们的生活冷暖。

“不仅是为了赚钱养家,对我来说也是收获了一个温暖的大家庭。”黄晓琴说,刚送外卖不久,父亲就查出肺癌,自己每天医院、站点两头跑,生活一地鸡毛,“是工友们的帮助把我从生活的谷底拉了上来”。

黄晓琴和工友们也感受到了社会各界的关爱和尊重:分布在各地的“爱心驿站”为他们敞开;2023年12月14日,他们还迎来了属于自己的节日——蓝骑士节,让她和同行成为短视频里的主角在城市刷屏。

“等再安稳一些,把儿子从老家接过来读书。”黄晓琴对未来充满期待。

图片故事

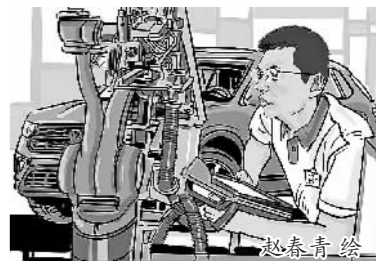
生态警务室
守护“西宁水塔”

1月9日,青海省大通回族土族自治县公安局北川河源区国家级自然保护区生态警务室民警和辅警在巡逻。

大通北川河源区国家级自然保护区,位于祁连山支脉达坂山南麓,是青海省西宁市北部重要的生态屏障,也是西宁市主要的水源供给地之一,有“西宁水塔”之美誉,群山之间散布着白唇鹿、雪豹等珍稀野生动物。

近年来,为保护水源地以及丰富的物种资源,大通回族土族自治县公安局在当地成立生态警务室,数位民警、辅警不论严寒酷暑,行走在平均海拔3800多米的达坂山中,守护着这里的一草一木。
新华社记者 张龙摄

汽车“智”匠



本报记者 柳珊珊 彭冰 本报通讯员 尉迟中诚

“以前设备损坏,需要点检查找,停台后才能进行修理。现在我们开发了很多预测性维修软件,可以提前一周时间发现设备的亚健康状态……”置身一汽-大众长春生产整车制造一部焊装一车间,全国技术能手、一汽集团首席技师范英男滔滔不绝地向记者讲解“数字技术”。

入职20年来,范英男先后参与了大众、奥迪10余款车型生产线的规划、建设、投产和改造。他告诉记者,数字化、智能化技术的应用,不仅大大提高了工作效率,也让产品质量更加可靠。

“进入一汽-大众工作后,陌生的焊接设备和眼花缭乱的机器人,一度让我感到很忐忑,但也激发了我想要征服这些设备的欲望。”范英男回忆说。

利用业余时间“充电”,在技术攻关中学习,在专业培训中成长……范英男迅速掌握了很多人工智能、仿真技术等方面的专业知识,还4次参加焊装车间举办的技能大赛,“数字技能”水平不断提升。

奥迪A4L车型投产时,公司第一次应用了等离子焊接技术。生产线调试期间,由于机器人翻转速度高,送丝故障频发,产品合格率只有约60%。公司让范英男牵头优化改进生产,那段时间,他吃住都在现场,累了就在纸壳铺的“床”上睡一会儿。就这样,他以1个月瘦了10斤的“代价”,成功解决了技术难题。

用人工智能算法对焊接过程进行分析,开发质量前置管理、设备健康管理、成本监控、能源监控四大模块;以工业大数据为基础,运用统计学、人工智能等方法自主研发设备远程监控系统……截至目前,范英男累计完成27个数字化工厂功能开发项目,攻克23个技术难点。

一位普通车工的技能逆袭之路

本报记者 裴龙翔 本报通讯员 简平

1997年盛夏,26岁的熊朝林好不容易挤上了开往上海的绿皮火车。

两天两夜后,绿皮火车停在了上海火车站。那时的熊朝林不会想到,他会凭借一技之长成为“天花板”级工匠。

熊朝林老家在四川省广安市岳池县秦溪镇农村,眼看着村里的同龄人一个个外出打工,他也对外面的世界充满向往,下定决心到上海闯荡。

如今,熊朝林已是上海阿为特精密机械股份有限公司的工程技术主管,享受国务院政府特殊津贴的高技能人才,他的头衔有一长串:全国五一劳动奖章获得者、长三角大工匠、上海市首席技师。

“编外”员工

只有高中学历的熊朝林想在上海找工作并不容易。整整一星期,他白天四处求职,晚上就睡在桥洞底下,好不容易才找到第一份工作——在一家砖厂做力工。

3个月后,一心想学门技术的熊朝林等来了一个机会,他进入一家机械加工厂,开始了学徒生涯。

当熊朝林看到师傅通过车床的切削、打孔等操作,就可以把一个金属棒料加工成各种产品,“技能”二字在他心里有了确切的分量。

通过3年的学习,熊朝林基本掌握了车铣刨磨等操作要领以及刀夹具、识图、测量等技能。此时,数控车床已成为新的技术方向,得知附近一家工厂引进了数控车床,熊朝林心里痒痒的。

“我不要工钱,每天晚上免费来加班。”经不住熊朝林三番五次上门去“磨”,这家工厂勉强答应接收这名“编外”员工。不过,也定下“规矩”——只能看,不许按任何键,不许打听程序设计。

就这样,熊朝林每天一下班就赶到那家工厂“加班”。技术人员调试机器时,他就站在一旁用眼睛看、用心记。3个多月后,他已经能看懂程序,知道如何根据图纸要求设置简单刀路和坐标系。

后来的几年里,为了能操控更精密、更复杂的数控车床,他辗转多家工厂边干边学,终于在2010年获得车工高级技师证书,并作为引进人才落户上海。

从0.5微米到0.1微米

2013年,熊朝林入职上海阿为特精密机械股份有限公司。不久,公司将微分进刀系

统项目交给了他和团队。

微分进刀系统是用于肿瘤病人的组织细胞切片机的关键零部件,切片厚度及精度直接影响诊断水平及准确性。1微米相当于1毫米的千分之一,当时,国产切片机切片厚度为2~3微米,精度为0.5微米,而国外切片机的厚度只有1微米,精度高达0.2微米。

这是属于精密制造领域的尖端技术,此前已有多家国内公司对切片机项目发起挑战,但均以失败告终。

熊朝林对该项目的关键技术要求和制造难点进行分析,提出3个主攻方向:实现微米级间隙防止旋转的精密位移,解决超级精密的形位公差制造难度,实现洁净无尘的高端装配。

每一项突破都需要大量工艺实验作支撑。夜已深,熊朝林还在无尘实验室里忙碌。他开始对20个发明、改进的零件进行装配,然后观察效果、作出分析。失败一次次接踵而来,他始终没有放弃。

在一次次的失败中坚持了两年,尖端技术宣告完成。

细胞切片厚度不仅达到了1微米,且精度达到了0.1微米。三大关键技术创新点共获得授权实用新型专利8项,同时还形成了标准化作业及参数规范。
凭借微分进刀系统的制造工艺创新及

应用项目,熊朝林获得上海市科学技术进步奖三等奖。

传承的力量

现在,熊朝林已经带了20多个徒弟,他们中有职校生,也有大学本科生和研究生。2018年,“熊朝林上海工匠创新工作室”挂牌,他对徒弟们付出了极大热情,把自己的本事倾囊相授。

阿为特公司的产品品种多,批量小,每月开发的新产品多达百余款,熊朝林觉得这正是锻炼年轻人的好机会。他经常组织大家召开案例分享会,和大家一起进行技术总结。300多个可推广的工法,就是在分享会上形成的。

眼下,熊朝林和团队正在研发半导体光刻机核心零部件的制造工艺。光刻机零部件的形位公差、尺寸要求、外观及清洁度在制造业中都是“极限挑战”。

一个周末,熊朝林又把自己关进了实验室。夜深人静,他将一只需要攻关的芯轴铜套套在手指上,细细琢磨。

不知不觉间,他眯上眼睛打盹。恍惚中,他仿佛看见自己正坐在一列绿皮火车上,车轮铿锵,他回过头去,看到身后已经经过漫长的铁轨……