

# 森工团的情况

第 44 期

共青团黑龙江省森工总局委员会办公室

2014 年 9 月 23 日



**林区好青年·身边好榜样**

**鹤北局孙程铖：**

## **回归家乡，成就另一番梦想**

初见孙程铖时，便被她灿烂的笑容和大大的酒窝吸引。亲和友善，语调平稳舒缓，周身散发一种青春、阳光的力量，让人蓦然便心情愉悦起来。有些人，他本身的个人魅力就可以传达给他人一种积极向上、朝气蓬勃的正能量，或许我眼前这位看起来年轻瘦弱、眉宇间却坚毅果敢的姑娘便是这种人。

2010 年，孙程铖结束在外求学和工作的日子，在父母的要求和亲人的劝说中，回到阔别 10 年已久的家乡。回来伊始，她的心中其实夹杂着些许不甘和委屈。虽然家乡的变化翻天覆地，但仍与外面繁华的世界存在着很大的差距。当城市里华灯初上、霓虹闪烁的时候，鹤北的道路上早已冷冷清清、行人稀少。生活突然变得安逸，精神世界却异常空虚，这巨大的落差使她的心理在

那段时间里感到前所未有的迷茫和沮丧。

在经过一段时间的调整后，孙程铖慢慢发现，跟自己有相似感受的青年人有很多。那么，是不是应该主动做点什么来改变现状呢。当时恰逢工作上的调动，使她从街道办事处进入到团委工作，她开始利用工作上的便利积极联系各个单位及社区中的青年人，努力调动青年人的热情，组织青年志愿者活动及丰富多彩的文体活动。与此同时，对于网购比较精通的她，发现由于鹤北相对比较偏远闭塞，快递事业在这里还处于萌芽状态。一个想法在她的脑海中慢慢浮现——“在鹤北干快递”！

说干就干！孙程铖说，她谨记马云曾说过的——做事最怕“晚上想好千条路，早上起来走原路”，一定要坚定的迈出第一步。她开始与上一级鹤岗申通快递的负责人约见洽谈。洽谈之后发现，原来早已有很多人在此之前有意向在鹤北代理申通，却因为申通的待遇过于苛刻而放弃了。孙程铖也有过些许的犹豫，但她对快递的发展前景保持乐观，“赚小钱也是钱”“先做好赔半年的准备吧”，一咬牙，干！

一个瘦弱的小女生有时迸发出的力量是惊人的。接下来她利用国庆假期，每天坐火车往返于鹤岗与鹤北之间，专心学习快递业务知识。之后奔波于市县局之间，办理成立分公司的相关手续。与此同时在鹤北租用了一间十余平米的门房作为申通的店面。开业的那天，坐在略显简陋的营业厅内，她却感觉整个房间都充满了希望的光芒！

由于母亲早年买断在家，正好可以在孙程铖上班期间照看店面。待到孙程铖和父亲下班后，一家三口共同参与经营。开业初期，各种问题层出不穷，完全没有之前想象的那么简单。航空违禁品忘标明“汽运”，不止一次被罚款 500 元；忘写大字，忘扫描发件，没有及时签收导致延误，都会被罚款；保价 6000 元的保健品发出后，派件员送错地址，虽然后来追要回来，却早已让一家人心惊胆战。快递行业远远没有他人所看到的只是派件、送件、打包发货那么简单。其中纷繁复杂的各项流程在初干之期，常会脑袋发懵，做了这样、忘了那样。冬天的时候更为艰苦，骑着小小的电瓶车取货发货，虽然捂得严严实实，仍旧寒风刺骨，脸像被针扎一样，眼睛不自觉的流眼泪，手被冻得通红，要贴在火墙上缓很久才能恢复知觉。与此同时，这个行业又充满了责任与风险，快件有任何差错，都涉及到理赔的问题。有一次快件遗失，让她的老父亲一夜之间因为上火导致肛周囊肿住进了医院，她看着父亲病痛的表情，眼里含着泪花说：“老爸，不用上火，健康最重要！女儿长大了，能处理好这件事情。”最后，通过她恰当的沟通，最终与发件人协商一致，以合理的赔偿价格妥善处理了此次遗失纠纷。还有一次，发出的手表被收件人拒签退回后，只有空盒，手表不翼而飞。孙程铖积极的联系发件人准备各种证明材料，与总部沟通，自己摸索着打出一份证据充分的投诉报告，投诉对方公司因失责操作导致邮件内件遗失，最短的时间内将发件人的赔偿款项追讨回来，使发件人连连称谢。此种例子不胜枚

举，孙程铖说：“无论遇到什么情况，首先要承担责任，敢于面对问题，其次要时刻让客户感觉你与他站在统一战线，在为他着想，你的态度足够积极和真诚，那么，他不仅不会过多的为难你，反而还会感谢你。服务行业，服务态度和品质永远是最重要的。”

全家人本着这一服务理念，热情对待每一位顾客。从最开始冷冷清清、望眼欲穿的状态，很快发展到一家三口忙到团团转的地步。有些人竟穿过整个林业局舍近求远邮东西，甚至有的人在萝北上班，把要邮的东西拿回鹤北只到他们家来邮。不仅网购的年轻人欢迎申通的到来，很多本来只知道去邮局的老人家，在体会到这一家人细心、周到的服务后，都成为申通的忠实粉丝，口口相传，介绍更多的老年人接受快递这一“新鲜事物”，步履蹒跚的走进他们的店面。

曾经孙程铖说只要每天能邮 10 个邮件我就满足，如今早已突破她预期的几倍。由于业务量的增长，店面也从先前破旧的小门房换成如今宽敞明亮的大门市。家里的经济收入节节攀升，父母的精神状态也越来越好。一次父亲在喝完酒后对孙程铖说：“女儿啊，老爸感谢你，做快递让我仿佛又有了小伙子时的干劲，感觉自己还有价值，又觉得生活有意思了，对未来充满希望，是你挽救了老爸啊。”说到动情之处，两人都红了眼眶。

回到家乡近四年的孙程铖已不再迷茫和沮丧。她笑呵呵的说：“我们年轻的一代，万不可活在抱怨之中。要有意识的培养一种积极向上的心智模式。无论生活是否是自己期待的样子，都

要努力过好每一天，吸允并释放自己想要的价值，这是一种技能，一旦拥有这种技能，无论在外面还是在家乡，都可以成就自己的梦想，从而活的精彩、活的幸福！”

如今，这个小姑娘又将视野拓展到网络销售山产品这一新领域。在参加团省委组织的电子商务培训班后，利用家有快递之便，开始与她的小伙伴们共同筹划和实施有机食品深加工及网络销售等具体事宜。她不仅要带领家人致富，更要带领身边的青年朋友们共同创富！

虽然外面的世界很精彩，但她相信，回到家乡，同样可以成就梦想，拥有更美的蓝天！