

# 女儿为53岁快递员妈妈发了一条朋友圈 感动了许多人

给用户打电话,把包裹送上门,为了把这件事做好,50多岁的杭州女快递员在手机上记起了备忘录,方圆8公里内,再复杂的环境,再模糊的地址,备忘录里搜索一下就都清楚了。这一记,就是2000多条。

偶然的一个机会,女儿看到了妈妈的手机,这些密密麻麻的记录,时间从早到晚,她既骄傲又心疼,在朋友圈发长文讲述了快递员妈妈的故事,感动了许多人,甚至还被热心网友转发到了小红书。

几经周折,我们联系上了这位快递大姐本人,她叫李司曲,今年53岁,现在是菜鸟速递余杭勾庄站点的一名快递员,也是站里唯一的女快递员。

## 每天三趟派件,辛苦但值得

“你好,菜鸟速递。”

中午,拨通了李司曲的电话,那头传来了一个爽朗而又专业的声音。

听到是记者,她笑了,“不好意思,我正在派件,有时候客户没接到电话,会给我们回过来,所以开口我们会这么自我介绍。”

就在3月1日,新修订的《快递市场管理办法》正式施行,其中,“经营快递业务的企业未经用户同意,不得代为确认收到快件,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施”的规定成为讨论的焦点。

“倒不是因为这个新规,我们菜鸟速递一直坚持送货上门,派件前会有AI电话联系客户,如果选了上门,但我到了之后敲了两下门,没人应,或者地址写不清楚,我会跟客户打电话确认一下。这也是自己会在手机里写备忘的原因。”

李司曲解释,自己现在派件的区域在余杭,属于城乡接合部,辐射周围8公里,每天三趟派件,光来回路上自己就要花1个多小时。

“跟城市里的小区里比,这里派件更难,路牌分散,很多客户是租客,说不清楚地址,还有的消费者认为,快递就是不上门的,或者不想让快递员知道自己的地址,所以地址写得很模糊。”

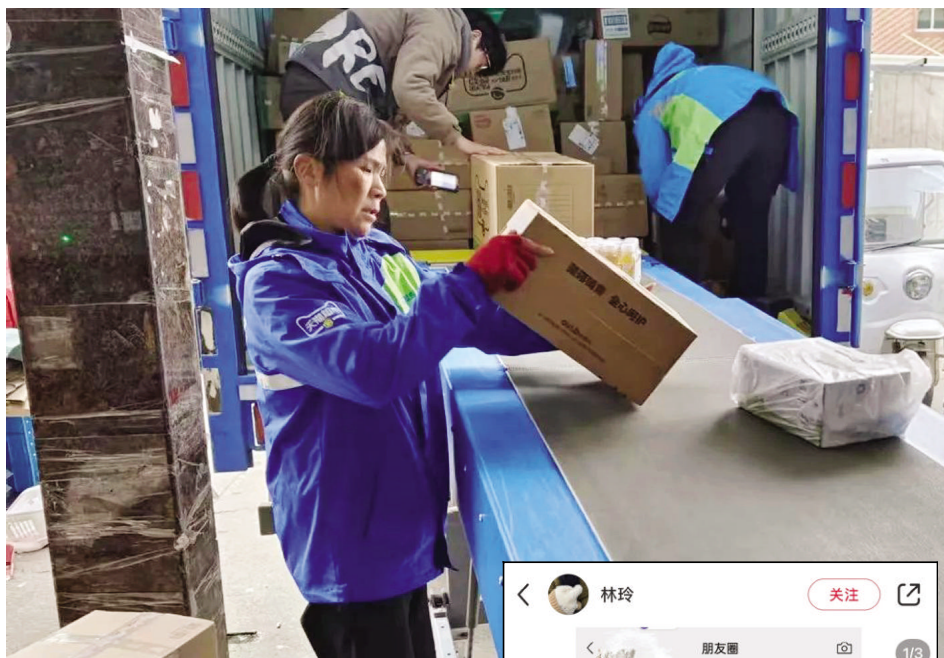
有一次,李司曲找到了某条路的10号,客户的地址在11号,“明明就相差一个数字,结果隔了一条马路,折腾大半个小时才找到,当时真是哭了。”李司曲说,换做别家快递员可能就直接放周边代收点了,但是菜鸟速递要求这样的客户也还是要上门。

“虽然辛苦一点,但是值得的,绝大多数客户都对我们很好。”

就在今年大年初一,坚守值班的李司曲送完件,还收到了客户塞过来的一把糖,“还没吃,心里就甜了。”

## 备忘录里记了2000多条地址

平均算起来,李司曲每天要送100多



个包裹。早上7点50分从站点出发,开始送件,一天三轮派送,结束了基本在晚上7点左右,甚至晚上8点。“没办法,区域大,又有很多自建房,还有的大村里还有小村,送货上门难度高。”

李司曲能吃苦,也有韧劲,她一直在想,该怎么能把送货上门这件事做得更好,让客户更满意?

好记性不如烂笔头,几番琢磨,李司曲想到了记备忘录的“笨办法”:

“奉口29号在一排107号,斜对面右转进去去左边”

“奉口125号,在第三排到最后”

“奉口(南山西西是一个人的)放快递柜”……

李司曲用直白明了的句子,给自己的微信号发消息,主要记录某栋房的某某号具体是在哪个位置,或者是把消费者没写清楚的信息,在自己的手机里备注清楚。“避免次次都要问,麻烦客户,也能提高送货上门的效率。”

就这样,不知不觉,她记了2000多条。

用女儿的话说,她是“把片区各个角落的位置都登记在手机里,哪怕有人没有写清楚地址信息,她也能很快送上门,很多老用户的收件习惯,她也记得很清楚”。

## 因为服务好获评五星快递员

听记者说最近女儿在朋友圈里,实名表扬自己,李司曲打开了过去的回忆。

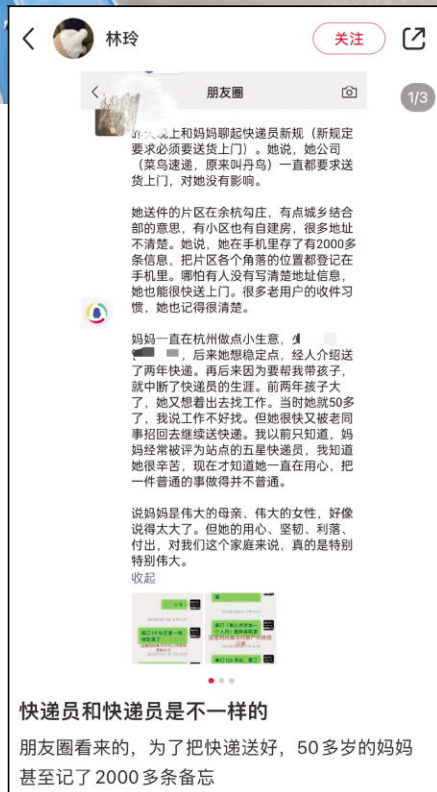
“女儿很贴心的,我刚开始来杭州的时候,女儿才5岁,说起来一直跟在我身边,其实从小我陪她的时间很少,但她一直觉得我很辛苦,支撑了这个家。”

李司曲的微信头像是一句话,“你不努力,谁也给不了你想要的生活。”乍一看,就是一句纯纯的心灵鸡汤,但是她的的确确是在这么做。

李司曲老家在四川,1996年她就到杭州来谋生了。在做快递员之前,她是钱江小商品市场附近的一名流动小贩。“推着三轮车卖东西,水果、铁板豆腐、爆米花,我都卖过的。”

后来,随着城中村拆迁,她搬到了瓶窑。“距离远了,就想换一份更稳定一些工作,刚好那时候看到站点在招人。”

2018年,李司曲顺利入职菜鸟速递。她



### 快递员和快递员是不一样的

朋友圈看来的,为了把快递送好,50多岁的妈妈甚至记了2000多条备忘

还记得第一天工作时来自周围的眼光。“同事们都是大小伙子,用异样眼光看着我,好像在说,我这么一个大姐,能干快递?”

她不服输,而且对待工作的信念格外坚定,“只要想做的东西,就要把它做好。”

第一个月,她就比同事多拿了2000元,成了站点里第一名,一鸣惊人。“到现在,这些老同事还会给我打电话,叫我‘榜首’。”后来,因为要帮女儿带外孙女,李司曲请辞了。2022年,外孙女长大,全家人都定居在了杭州,有了安稳的生活节奏,李司曲也决定再次入职菜鸟速递。

“我认为,不是说上年纪就不能干活了,其实这也是一种锻炼,我的腿脚现在都蛮有劲的,走七八公里都不会累。”李司曲说,更重要的是,送快递很踏实,付出就有收获。“有快递员休息,我都会主动帮忙带货,把其他区域的快递送好。”李司曲说,多送一件就是多一份收入。“现在站点里的氛围起来了,大家都抢着带货。”

菜鸟速递方面相关工作人员也告诉记者,他们也从小红书上看到了相关消息,跟站里面了解到,因为服务好,李司曲经常被评为了月度五星快递员,她还负责带徒弟,带出了不少好快递员。他们也为李司曲特别颁发了用心服务奖。(来源:潮新闻)

### 妈妈自己的微信号,自己给自己发信息做备忘

2023年3月5日 上午09:50

奉口125号第三排到底

你不努力  
谁也给不了  
你想要的生活

2023年3月6日 上午11:22

奉口(南山西西是一个人的)放快递柜里  
这是妈妈备注的客户的存放习惯

你不努力  
谁也给不了  
你想要的生活

2023年3月7日 下午14:39

奉口125号在,第三排到最后了

你不努力  
谁也给不了  
你想要的生活