服务树品牌，锐意敢争先

——湖北顺丰速递有限公司荆州市分公司快递员 欧士锐

欧士锐的家乡在荆州市太湖农场，父母都是辛勤淳朴、坚韧乐观的农民，欧士锐从小就从父母身上学到了这些优秀品质。1993年，19岁的欧士锐中专毕业后，走南闯北，在西安乡村里做过小学老师，在成都开过面馆，在北京学手艺做个体户老板，在荆州监利种过田、承包过鱼塘。

服务至上，用户为先

欧士锐2016年进入荆州顺丰，一开始就负责难度较大的生活住宅区。住宅区某些用户比较难“伺候”，要求高、爱投诉。有一次，一位用户签收了一个手表，却非说没收到，现场也没有监控可以证明，欧士锐只好自己出钱赔偿用户。经历了这次波折，欧士锐也曾想过放弃这个行业。但是，走南闯北的社会阅历造就了他乐观向上的心态，帮助他跨过了这个坎。他继续保持积极乐观的态度，带着笑容去工作，耐心地服务每一位用户。慢慢的，这个住宅区很多人都记住了欧师傅，对他的服务评价越来越高，用户有快递总是第一个想到他。

吃苦耐劳，破解难题

2019年5月，观音垱镇划入荆州顺丰公司运营范围。乡镇业务难度系数大，每天村里的派件任务特别重，尤其是丫角、习口等偏远地区，送一个快件要跑几十公里，公司的快递员们都不愿意去。为了配合公司业务扩展需要，欧士锐主动请缨：“我派送经验足，对乡镇村民生活习惯也比较了解，让我去吧！”从此，欧士锐每天起早摸黑、摸索路况、熟悉用户，开始了乡镇的收投工作，忙起来的时候中午连口饭都顾不上吃。在7、8月份的户外高温环境下，他每天行驶200多公里奔波收件，让顺丰公司顺利渡过了最艰难的业务拓展时期。从最开始每天只收几件到现在每天收几十件，欧士锐为公司业务发展做出了巨大贡献，赢得了公司全体员工的尊敬和喝彩。

主动担责，低调务实

从2018年春节开始，顺丰公司为了开拓同城市场，与麦当劳、芳记快餐等品牌开展业务合作。在合作初期配送模式不成熟的情况下，总是会出现各种问题。用餐高峰期送单量猛增，固定的收派人员根本送不过来，用户投诉、商家不满，都给公司带来负面影响。在这种情况下，欧士锐主动支援同城配送服务，利用他对沙市环境熟悉的优势提高了配送时效，几个合作商家都对他精准高效的服务赞不绝口。麦当劳是24小时营业，顺丰公司要配合安排夜班配送员。但是春节放假期间，无人愿意夜班值守。欧士锐再次主动承担，连续两年在春节期间完成夜间派送任务。近两年，在江陵三湖黄桃季期间，欧士锐也是无偿地去支援收件、上下货，干的都是最苦最累的活，总是走在队伍的最前面。

欧士锐的社会阅历和良好心态决定了他能在顺丰，甚至整个快递行业发光发热，也为公司树立了优秀的榜样，为企业人才队伍建设带来积极向上的影响力。

2016年至2018年，连续三年被湖北顺丰速运有限公司评为优秀收派员；

2017年，代表荆州分公司参加湖北区部组织的技能大比武，获得收派员岗位优秀奖。