

# 嘉兴90后女孩赵洋这样炼成“优秀讲解员”—— 把每场讲解都当成大赛

本报记者 李 灿

红船边,南湖畔,一道喜讯从北京传来。

南湖革命纪念馆90后讲解员赵洋,因在去年举办的“不忘初心、牢记使命”中国共产党历史展览讲解工作中出色完成任务,近日被中宣部评为“优秀讲解员”——她也是浙江唯一获此殊荣的讲解员。

记者见到赵洋时,她正在为一场小型讲解做准备。换装、盘发、化妆一气呵成,很快,赵洋就利落出现在纪念馆大门前迎接来宾。一个多小时的讲解结束后,赵洋脱下高跟鞋,换上宽松的牛仔服,爽朗地开始了和记者的交谈。

翻出抽屉里的奖状,她的思绪回到一年前。

## 很拼的浙江女孩

“大家好,我是赵洋,我现在北京。我身后的这栋建筑,就是中国共产党历史展览馆,也是我过去半年学习工作的地方……”

去年9月,被借调到北京工作的最后一天,赵洋用一则3分钟的vlog,记录下了这段极具纪念意义的旅程——

2021年是建党百年,为配合中国共产党历史展览馆党史宣讲工作,中宣部在全国20余省、市(自治区)分批选调了近百名政治强、业务精的讲解人员。曾获评2020年度南湖革命纪念馆先进工作者的赵洋就是其中之一。

落落大方的赵洋,是小有经验的“外派”讲解员。她曾在南湖革命纪念馆赴清华大学、长沙中共党史馆、李达故居等展览中承担讲解工作,都有不俗表现。去年3月底,赵洋只身前往北京报到。

原本以为自己提前准备好的大行李箱党史资料已经够“丰盛”,谁知一办理好入住手续,她就收到了一沓近50页的全新讲解词。



赵洋在南湖革命纪念馆做讲解。



赵洋学习党史。

“3万多字的内容,需要尽快背下来。”看到前两批小伙伴已经能有模有样地模拟讲解,最后一批抵京的赵洋不敢懈怠,当天就背词到凌晨2时。

赵洋记性好,在同事里是出了名的。2018年赵洋正式入职,不到两个月,就能在馆内独立开展讲解。

然而,这次的任务显然更艰巨——从分发讲稿到开始抽测,给出的时间只有两周左右;不仅如此,文稿的调整、改动也是常有的事。赵洋不停地“翻新”自己的记忆系统。

随着考查频率越来越高,背诵范围越来越广,赵洋发现,参加考核的人数逐渐减少。

她这才意识到,被选调来北京,并不代表进了“保险箱”,想要成为正式讲解员,还得挺过一轮又一轮的末位淘汰。

“这是红军送给井冈山农民李尚发的食盐陶罐,正是红军和群众同甘共苦,‘有盐同咸、无盐同淡’的

生动见证。”一句简单的讲解词,赵洋不知练习了多少遍。不仅是宿舍,楼梯和走廊也成了赵洋的模拟练习室。为了身临其境,她还给自己“加码”。展览馆施工期间,她每天最早走进展厅,戴着安全帽和口罩,在堆积的建筑板材中走场,在高分贝的电钻噪音里背词。

凭借扎实的功底、加倍的付出和突出的表现,赵洋最终成功入选由88人组成的首批讲解员队伍,还被确定为开馆首场的18名讲解员之一。她也由此成了大家口中那个“很拼的浙江女孩”。

## 面对挑战有“法宝”

“赵洋同志借调期间表现优异,为中国共产党历史展览馆宣讲工作作出积极贡献。”收到赵洋的工作鉴定书时,南湖革命纪念馆馆长张宪义露出了欣慰的笑容,“别看小姑娘年轻,她可是个‘比赛型选手’!”

赵洋并非科班出身,在入职南湖革命纪念馆之前,是一名小学语文老师。当初,了解到其他人选伙伴要么是经验丰富的“老讲解”,要么是播音主持专业毕业生时,赵洋难免心里打鼓,但她有自己的优势。

比如,她清楚应该怎样和孩子打交道。赵洋讲解时,很注重眼神沟通,有独特的亲和力。在一次接待中,一名十二三岁的学生从进入展览馆开始,就一直跟着赵洋,还模仿她的手势和动作。结束后,小朋友特地跑过来:“姐姐我好喜欢听你讲的故事!我长大也要做一名讲解员!”

更让赵洋信心倍增的是,中国共产党历史展览馆展陈中有不少浙江元素,如“嘉兴红船”“绿水青山就是金山银山”等,都是她非常熟悉的。在之后的正式讲解中,作为来自南湖畔的青年讲解员,赵洋会向参观者发出热情的邀请:“欢迎大家来嘉兴南湖做客,和我一起追寻红色足迹,重温党的历史。”

南湖革命纪念馆的培养和来自中国革命红船起航地的这份自信,给赵洋带来了过关斩将的底气。考核继续进行,赵洋表现得越来越沉稳。去年6月17日,中国共产党历史展览馆开馆前一晚,赵洋平心静气做好最后一轮准备——100年的党史脉络再一次在眼前舒展,3500多件套文物的背后故事也逐一在脑海中浮现。

人行时间并不长,能被评价为“比赛型选手”,赵洋认为这是对自己的褒奖与鞭策:“把每场讲解都当成重要的比赛,付出百分百的努力,就是我面对挑战的‘法宝’。”

## 感人的片段铭记在心

去年6月18日,中国共产党历史展览馆正式开馆。在随后的多场重要接待中,赵洋都顺利完成讲解;面对军事单位、外交部门、公安机关、社会公众等不同群体,她还会调整侧重点,给观众带来独特体验。

举止端庄、用词严谨、交流亲切。借调期间,赵洋获好评无数。

这段旅程中有几个感人的片段,一直让赵洋记忆犹新。

去年7月22日,中国人民解放军某部来馆参观,赵洋担任讲解员。当她讲完解放战争时期唯一一次阅兵——“西苑阅兵”这一部分,准备引导大家继续向前走时,却发现队伍像被“拖”住了脚步。“屏幕上的视频播放了3遍,他们还是一动不动,或许是因为感同身受的自豪,一个个大高个都在擦眼泪。”

还有一次,赵洋引导“人民英雄”国家荣誉称号获得者张定宇,来到馆内“逆行出征”场景前参观。一侧的展柜,陈列着印有“同饮长江水 共食咸宁鱼”字样的塑料袋、几张2020年4月8日武汉解封当日的机票和火车票,以及中国研发的新冠疫苗等实物。张老一言不发,只是深情地凝视着这些展品。

回想起这两场讲解,赵洋说,没有什么语言,能比当时的沉默更直抵人心。赵洋突然明白了,讲解之所以能打动人心,根本原因还是把党史中那催人奋进的力量传递给更多人。也恰恰是这股力量,支撑着赵洋克服种种困难,圆满完成了各项任务。

从北京回来没多久,赵洋预备期满,成为一名正式党员。在建党百年这个特殊时刻转正,赵洋感到无比光荣和幸运。

“多读书、多学习,成为一名好的讲解员。”赵洋不由得回想起几年前自己第一次以讲解员身份步入南湖革命纪念馆展厅时的憧憬。她一直在努力学习、工作,践行着初心。

“只有当青春同党和人民事业高度契合时,青春的光谱才会更广阔,青春的能量才能充分迸发。”如今,赵洋正在用实际行动、用自己的青春,为这句话加上生动的注脚。



## 全国五一劳动奖章获得者、绍兴90后快递小哥阮海良——

# 脑袋里“装”了一台精准导航仪

本报记者 孙 良 共享联盟绍兴中心站 侯 嫫 通讯员 郑思薇

初夏时节,在中国邮政集团有限公司绍兴市分公司皋埠特快揽投部,90后快递小哥阮海良一大早就开始忙碌。他熟练地扫描包裹上的二维码,不一会儿,几十件包裹一一查验、分拣完毕,准备装车投送。

阮海良戴着一副眼镜,看上去斯斯文文,从2016年入行成为一名揽投员起,他用汗水与智慧,练就了快递业务的专长,2021年斩获第三届全国邮政行业职业技能竞赛第一名,被评为“绍兴工匠”,今年又荣获全国五一劳动奖章。

沉浸式投入工作,阮海良一直乐在其中,他不仅快递物件,更传递爱与温暖。“要干一行爱一行钻一行,努力提升自己的业务素养和技能水平,为大家做好服务。”阮海良说。

## 用“笨”办法走遍每个村

“阮海良是个勤快人,收件、揽投、内勤样样能干。他不怕吃苦,还特别细心。”说起阮海良,皋埠特快揽投部经理孔华锋满口称赞。

“我们这一行特别费鞋,我几乎每两个月都要穿坏一双。”阮海良指着脚上的运动鞋对记者打趣道。

阮海良所在的皋埠特快揽投部,负责皋埠街道、陶堰街道、富盛镇,以及东湖街道部分区域的快递业务,覆盖范围广,地点比较分散,分摊到每个投递员的工作量都挺大。阮海良平均每天差不多要揽投300个快递。

刚入职时,对自己负责的片区不熟悉,阮海良就跟着手机导航,走遍了片区内每个村子,遇到复杂难记的路,他就在随身携带的小本子



阮海良整理包裹。 本版图片均由受访者提供



阮海良准备出发。

上画下简单的示意图。阮海良就用这样的“笨”办法,熟悉了片区内的每一寸地方。

阮海良的“笨”办法很多,也挺奏效。有一年派送高考录取通知书,有一份寄送到偏远的富盛镇某个小山村的录取通知书,预留的详细地址和联系方式都出现了差错,阮海良比谁都着急。为了不影响学生报到,他主动放弃休息时间,在几个小山村之间奔波寻找,终于将通知书及时送到学生手上,学生家长执意送他一包糖果表示感谢。

除了有一套“笨”办法,阮海良还特别细心,他总说,快递是与人打交道的活,细枝末节都很要紧。

“消毒液就摆在一旁的桌子上,考官不做任何提示。进场之后,我第一眼就注意到了,在完成

投送环节后,我就拿起消毒液洗手消毒。事后才知道不少参赛选手都在懊恼,忽略了这个细节。”说到去年第三届全国邮政行业职业技能竞赛的场景,阮海良表示,参赛选手都是行业内的佼佼者,取得最后的胜利往往看谁最细心。比如,在多物品收寄环节,湿巾、75%酒精湿巾等混在一起,要注意的是,75%酒精湿巾属于易燃易爆品,不可以揽收。在物品打包时,阮海良不忘用气泡垫将易碎物品全方位封装,以起到较好的防震作用。正因为注重每一个细节,阮海良最终获得了竞赛第一名。

## 体力活也要讲究窍门

“刚开始做的时候,觉得这一行是体力活,时间越长越觉得,要干好还要多动脑筋。”阮海良告诉记者。

前两年,该公司顺应环保需求,

取消纸质传统手写面单,改为采用电子面单。阮海良了解到有软件可以直接在手机端和电脑端同时使用且支持云打印,就马上主动学习操作,然后向大家推广使用,为客户下单提供便利的同时也提升了揽收速度与工作效率。

阮海良向记者出示了一个本子,上面密密麻麻地画着很多条线路,有些地方还标着“树”“井”“左”“右”等字样。

“这是我自己画的规划路线图。”阮海良介绍,要提高揽投效率,规划路线很关键,首先自己脑子里要有一张“活地图”。“每一天的快递路线都要做到事先规划,比如有生鲜件时,我会把它尽量放在优先路线上,还要避免走回头路。就像是面对一个复杂的图形,我要思考怎么样能够尽可能地一笔把它画出来。”

对于快递柜投放,阮海

良也有自己的诀窍,他说:“因为快递量大,很多小区快递柜少,啥时候‘抢’、怎么‘抢’,要提早盘算,不然就要多花时间。新手开柜前要先比对一下大小,有经验了就凭直觉。”

“他是个有心人,我们都挺佩服他。”快递小哥鲁春阳与阮海良一起工作多年,他告诉记者,在不少快递小哥收揽件只图速度快的时候,阮海良严格按照标准操作,从不马虎。“比如易碎品包装,他会更多地思考如何最节约、环保地使用材料,同时又能包装得牢固。”

## “闲事”管多了广受信任

在同事们眼中,阮海良还是个热心肠。在他的手机里,

存着一个特别的电话号码,备注名为“老马的儿子”,这背后还有一个故事。

有一年夏天,阮海良在陶堰街道送快递,好几次遇到写着“保健品”的快递单,接收的是同一位老人,阮海良留了心——老人会不会遇上骗局?他问老人要了他儿子的电话,告知对方要提高警惕。这位老人就是老马。此后,每当有老马的快递,阮海良都会特别留意,发现有情况就及时通知他儿子。“以前这样的包裹挺常见,收货的都是老年人。我不想他们上当受骗,就提醒一下。”阮海良解释,因为这样的“闲事”管得多了,他加了不少老人子女的微信。因为被信任,寄件的单子逐渐多了起来。

“对客户别怕麻烦,也别计较太多,我们服务多努力一分,客户就多满意一分,他们的信赖是对我们最大的肯定。”阮海良是这样想的,也是这样做的。

在单位里,阮海良是同事们心中的“救火队员”。“谁家孩子生病,家里有事,需要顶班,都找阮海良。”孔华锋指着值班表说,目前皋埠邮政投递人员紧张,因为工作量大,少一个都不行。但只要谁遇到事,阮海良总是首先“救场”的那一位。而每当来新员工时,阮海良都会积极地做好传帮带,在传授技能的同时也努力更新着自己的专业知识和水平。

阮海良感到,技能型人才有了越来越广阔的天地,只要沉下心来、奋力拼搏,就能绽放光彩。“感谢这个时代,我们快递小哥这份职业越来越体面、获得感也越来越强。”阮海良开心地说。

