◎城市笔记

快递小哥尹虎虎

几年前的一个上午，我正在家睡懒觉，突然有人敲门，打开门,我特别意外,一个穿着红灰色外套的后生站在我家门口，抱着一箱东西，笑嘻嘻的跟我说了一句:“你们家真好找，这是你的京东快递。”

这是我第一次被“送货上门”，因为这个后生满面的笑容,我之后的很长一段时间都特别爱在京东买东西,想梁万道的买。众所周知，我是一个为了几块钱都会货比N家,最后选最便宜的那种人,但是因为这个快递员,很多时候,我都愿意多花一些钱,在京东下单。

这个快递员名叫尹虎虎。

尹虎虎是这样一个快递员：每一件货风雨无阻，他都会给你送到家门口,重的东西,他会一直帮你搬到家里，退换货也会直接上门服务,而且效率高,速度快,态度好。

如果你不在家，他会给你打电话,问你什么时候能回来,可以放在哪,会不会丢,如果重新约时间配送，不管是双十一，还是春节,他不管自己的货有多少,重新配送拉不拉得下,他都会答应你,而且不会表现出为难的情绪。

他从来不在午休时间给我打电话，送了几次发现我上午总在睡觉之后，他基本不会在十点前联系我。

还有一次，下雨天，我不在家,我说放在超市,他告诉我,好像是书,要不改天送吧,超市里不让放,外面怕淋湿了……

有很多的细节，我也记不清了,但是最重要的一点,性格极其挑剔的我的母后大人，在接触过尹虎虎以后，不停的要求我在网上给尹虎虎点赞,好评。每次有快递到了,我让她取,她都要问,是不是京东？买东西下单也会提醒我,在京东买!

同样的事，不同的人干就是会有不同的效果。无论什么行业,干什么事,如果你本身够优秀,你的特质就不会被掩盖。尹虎虎是我和说最多谢谢的快递员，我们从来没有因为配送，丢件或是其他问题起过任何冲突,在他面前,让我觉得自己是一个有素质的客户。

总结起来，尹虎虎作为一个快递员,业务素质一流,服务态度优秀,为人耐心细心,与人为善,懂得沟通技巧。工作能力、解决问题能力特别强，都是问题留给自己,舒心留给客户,本质上,绝对是一个有责任心,敢于担当的人,虽然他个子不是很高，但我还是发自肺腑的想说:我敬他是条汉子!

突然有一天，我妈很不开心的跟我说，京东不再送家里了,我就很失落,因为——东胜再无尹虎虎。不过这也是我意料之中的事,从接触这个快递员的第一天起,我就觉得,以这样的业务素质和办事能力,很快,他就不会再是配送员了。

尹虎虎这个人,让我明白了很多道理,比如,在竞争如此激烈的电商大战中,怎样才可以脱颖而出稳定客户?一级的快递服务体验,细节的服务,优良的素质和态度,有时候超越了产品本身的价值。因为即便是我在不满意要退货的时候,我都是心甘情愿的。尹虎虎这个人,也让我更加看清了很多人群的分类,有些人,话说的好听,但是从来不办事,有的人,话不好听,还帮你操操心,有的人,话难听,事难办,像尹虎虎这样说到做到的人,难能可贵。

尹虎虎这个人,对我有一些很正面的影响,比如在呼市配送菜的时候我特别心甘情愿去送在每一个客户手里,说一声:“不好意思,打扰了!”我是真的特别爱送菜,遇上特别嚼毛的顾客,我也能很耐心的回复。

尹虎虎这个人对我也有很多负面的影响,之后遇到很多快递员的错误,我都不愿意容忍,有时候甚至很苛刻。虽然作为一个不合格的电力工人,我说这句话有点心虚,但是我还是要说,人,有时候真的需要一点契约精神,在自己的岗位上,做到极致,做好分内的事,就是一种成功。

我记得雯同学曾经说：一个人,如果能完成了自己的本职工作,那么他就是一个高尚的人,一个纯粹的人,一个脱离了低级趣味的人……

总之,东胜再无尹虎虎。

最近快递出现了太多问题,订藜麦的都是最好的朋友和亲人,结果频频出错,有时候真是有种无力回天的无助。在和快递员的沟通中,我发现北上广的快递员素质,真的是没话说，不管人家办不办事,嘴上功夫真是了得,哄的你绝对心情舒畅。最近每每遇到各种快递的问题,在沟通过程中,我总会想起尹虎虎,那个可以平和工作,会工作,懂工作的人。 文/曲 妍

◎往事情怀

爷爷的土地情结

84岁的爷爷生在那片土地上,长在那片土地上,到了耄耋之年弓着腰继续行走在那片熟悉的土地上。从饥寒交迫到填饱肚子再到村里的万元户,直至现在还能自力更生，佩服爷爷的那股倔劲。几十年间面朝黄土背朝天,春耕、夏锄、秋收,爷爷的脸上写满了岁月的痕迹,四世同堂的年纪依然执着的守护着村子和田地。

今年春天第一次回老家,看到爷爷的脸被风吹日晒得黝黑黝黑的,笑开的脸上皱纹更深了,前门牙也掉了。院子外的那片菜园子却被打理得整齐有序,一畦一畦的排列开来,偶有菠菜冒出了星星点点的绿,天空下着小雨,泥土的芳香扑面而来顿感心情舒畅,深呼吸一口气,这就是故乡的味道吧。

记忆中爷爷干活利索勤快,家乡地处陕蒙交界的黄土高原,沟沟壑壑的土地较贫瘠，靠着土地养活一家人还有家里的牲畜,也是需要付出许多辛苦和汗水的。春天早晨起床发现大人们已去了地头，夏天的晌午热辣辣的太阳烤的大地都要焦了，送饭的孩子提着水壶和饭菜给忙碌在地头不回家午休的大人们送去。爷爷总是没等太阳出来就已到了地头，晚上星星月亮都出来了还在地里浇水。

爷爷的嗓子好，吆喝牲口的声音在山沟里回荡，秋天打麦场上一曲又一曲的漫瀚调在歌唱丰收的喜悦。爷爷生性好强,不甘落与人后,就连种庄稼也是一把好手,葵花长得好秋天能拉出去卖钱,玉米长得好养猪喂鸡不缺粮,土豆一车一车的往回拉,爷爷出生的年代和环境造就了他的一生离不开土地,离不开村子。

虽是土里土气的农民,爷爷进过书堂读了两个冬天的书,却写的一手好毛笔字,也识的好多字,读小学时看的第一本西游记连环画居然是爷爷的藏书。农闲的时候爷爷爱看电视、爱打扑克牌、也爱赶庙会看唱戏。爷爷是那个年代有文化的农民,他对土地的那份热情让他的人生过得踏实、安稳。现在有多少人以农民的身份生活在城市里,他们离开了故乡,舍弃了土地,却在繁华的水泥路上奔跑和徘徊。

今年回故乡的路上妹妹和我聊起起以前爷爷总是赶着毛驴平板车赶集市,而今恐怕再也驯服不了一头家畜了。人不论曾经多么的豪情万丈,在岁月的洗礼下脚步会缓下来,腰会弯,脸也会变成一块皱皱巴巴的抹布,然心却会变得越来越柔软。

也许在某一天,心的口袋会彻底敞开,会忽然间把一些陈谷子烂芝麻的往事忘得一干二净,再也想不起那个记恨了一辈子的人是谁,忘记了盐巴的味道,忘记了糖的味道,饭菜也咀嚼不出曾经的味道,直至忘记了自己一生的苦难与不容易,只盼着太阳每天朝起夕落,把周身都晒得温暖且舒适在阳光下眯着眼就很知足了,这时候的老人一定是慈祥、可爱的吧。 文/寒 岛

◎人生絮语

何时燕再来

突然的,发现老房子空荡荡的屋檐下多了一家不速之客:一对小燕子。它们扇动着翅膀,在昏暗的廊檐下啾鸣,轻快悦耳的声音引起了我的注意。

仰头去看,两只小小的鸟儿盘旋在屋檐下,在我头顶不安地打转，小心翼翼试探我的反应,低一点,再低一点,即将靠近时,又快速地掠过。它们几乎是这世上最聪慧的鸟儿，既不隐居山林,亦不做人类的附属,只借用屋檐一角,搭巢育儿,为主人增添几许活泼灵动的风景。这种不太远又不太近的距离，值得效仿。

燕子夫妇很快就决定了在我家搭巢,它们站在久不开花的枝桠上,相互梳理羽毛,我第一次近距离观察这种娇小明媚的鸟类。两只细而短的脚支撑着流线型完美的身材，尾巴是叉形的，翅膀斜斜贴在身体两侧,尖而长,喙单薄短小,只够容纳小型昆虫张开的翅膀。燕子的外衣看似朴素,实则闪耀着低调的奢华,远看近乎黑色,其实是带有金属光泽的蓝色或墨绿色,单一的羽衣颜色使它们显得更加亲民。

两只燕子站在仲夏初熏的风中,抖抖羽毛,并不理会我探究的目光。这一只“啾!”另外一只迅速“啾啾!”相和着,似乎在商量在屋檐的哪个角落里搭巢更好。喜鹊惊诧的目光里,燕子开始筑巢了。它们不理会喜鹊一遍遍的出游邀请，不肆意歌唱,也不虚度光阴,只利用有限的时光搭台筑巢,勤劳务实的农夫一样耕耘土地。

从别的什么地方衔来湿泥和坚硬的草茎,用黏稠的唾液和在一起,牢牢固定在堂屋东南角的屋檐下。两只燕子你来我往,擦肩而过时相对着“啾啾!”,某种暗号一样达成共识。只一个下午的时间，巢的雏形就具备了。细软的杂草、轻柔的羽毛、柔软的布头，渐次被衔来填进了窝里。这一对燕子懂得就地取材的方便之处,在门口的草坪上衔了大量的杂草来装点门面。

巢筑好了,燕子夫妇站在巢里继续“啾啾啾!”似乎在夸奖对方手艺出众。过不了多久,它们就将在巢穴里共同孵蛋,共同饲喂，为养育下一代而劳苦奔波。人们常用“新婚燕尔”来形容人类夫妇新婚时的幸福景象,其中也一定包含着祝福新人将来共同营造彼此的小家、共同养育子女的美好祝愿。传说燕子比鸳鸯、比目鱼更为恩爱相和,它们无时无刻不在窃窃私语,俯首交颈呢喃不休,像极了灯下对坐说着甜言蜜语悄悄话的恩爱夫妻。谁人若可得燕子一样愿分担生命重量的伴侣,那可真是令人羡慕。

莺莺燕燕春春,花花柳柳真真,事事风风韵韵。一大片拆迁后的废墟之上，满目断壁残垣,满目伤痕疮痍，唯有我家这一户,因为有了一双家燕而生机勃勃,无论刮风下雨,总能听到燕子殷勤的啾鸣。它们相携着自如烟的春色里飞过,或者说,是它们拉开了仲夏的序幕。一双单薄的翅膀好像针线,飞过柳条时织起密密的帘幕,飞进雨丝里穿起连绵的湿气,飞入花丛后缝起成片的花海。安静深沉的夏景里,五线谱上多了一对小小的音符,它们剪碎春冰,剪碎寂寥,填补了春末的空白,飞入寻常百姓的屋檐。

小时候,遇见一只孤鸟在土墙上凿洞筑巢。它从羊尾上衔来松软的毛发塞进自己简陋的巢里,用草原上芨芨草的枝干紧固巢穴,我急于帮忙,把它辛苦搭建了一半的巢穴推翻,为它找来更适宜筑巢的材料,鸟儿站在墙头看着我的所作所为，不为所动,扇扇翅膀远远飞走,从此以后再也没有踏足我所在的领域。

如今我与燕子做了邻居,才懂得了鸟儿“初心不改”的苦衷和人与自然和谐相处的平衡所在，这是燕子教会我的处世哲学。它在我的生活里真实存在着，但我不能打扰它平静的生活，就好像两个极要好的朋友,各自生活,共同欢喜。

梁间呢喃的双燕自然不会明白我对它们真切的喜爱,它们正为养育后代而烦恼,而我在为它们何时再来而焦虑。亲爱的燕子,明年的春天,我们是否有缘再做邻居? 文/李 娜

心窗

穿过川流不息的人海，走进都市一隅的家门,总有一些小事令你不能释怀，影响着你的心情,把它记录下来,让它成为岁月的书签。来稿请写明作者真实姓名、电话、地址及本人中国银行储蓄卡号,以便采用后发放稿酬,谢谢对我们工作的配合!

电话:0471-6635311

Email:bfxbcyws@163.com