



## 物流业的“春运大考”

本报记者 刘红杰

### 网购“春运”， 部分物流公司“爆仓”

“接近年关，全国物流量骤增，所有快递包裹运输普遍出现延误的情况，急用者要谨慎下单！”依靠第三方快递完成配送的小卖家，在这场网购“春运”中，服务质量出现一种失控的状态。

快过年了，办年货成为省城市民从小姐的当务之急。“超市大卖场的年货促销，舜耕会展中心的年货展销我都去了，买了不少东西，但我没有那么多时间逛，有些东西想从网上买。可网购得太晚了，春节前都到不了。”对于习惯了“鼠标一点，签字收货”的网购狂来说，看到好东西不能下单的日子，太难熬了。

在淘宝年货首页，“春运开始，各大快递公司均严重爆仓，请购买前向卖家咨询快递情况”的温馨提示异常醒目。很多网店推迟送货时间，一般3至7天到货。有的网店对1月24日后下的订单，全部延迟到2月9日后发货，甚至部分网店经营者不得不在春节前一周就开始关门谢客。

“接近年关，全国物流量骤增，所有快递包裹运输普遍出现延误的情况，急用者要谨慎下单，敬请谅解！”“快递延误，请不要给差评。”在淘宝上，一些店家在降价促销的同时，也把这些提示语标在了店铺页面比较显著的位置。一些卖家甚至挂出快递“加价”公告，表示因春节期间快递停止收件，顾客可以加价选择正常配送的EMS或顺丰。

“姗姗来迟”的商品让不少卖家得到了中差评，依靠第三方快递完成配送的小卖家，在这场网购“春运”中，服务质量出

26日，小年儿，丛女士翘首五天盼来了她的快递。快递员没有像往昔一样迈着稳健的步伐走向她。“毫不夸张地说，我听着他一路小跑的脚步声进来。他说他太忙了，我签完单他拔腿就跑。”

每逢年关，春运加上降雪总使得岁末的物流业处于超负荷工作状态，偏偏这个时候又是年货购买高峰期。忙着网购年货的人发现，依靠第三方快递完成配送的卖家，在这场网购“春运”中，服务质量也出现一种失控的状态。在今天的“春运大考”中，物流业为何不给力？当电子商务逐步深入发展，物流建设的滞后或成为制约的瓶颈。

现一种失控的状态。“我们也是快递爆仓的受害者”。一位淘宝卖家称。

其他网购网站遇到了同样的问题。近日，大型团购网站发出了春节发货情况通知，从1月25日起，除EMS以外的其他订单都要等到2月7日才能发出。而EMS的客服热线则在最近几日一直处于繁忙状态，无法接通。

一家快递公司的快递员小宋说，仓库里天天爆仓，每天派件收件都跑到腿软，以前接收的快件都处理不完，没法再接单了。况且，大多数快递员都是外地的，马上就回家过年了，接了单也没人送。

就在1月17日，国家邮政局下发了快递企业春节期间不得擅自停收或停投快件的规定。但不少快递公司春节期间高挂“免战牌”，让这个禁令成为一纸空文。“运力有限，而且，为了让员工能回家过年，停收也是无奈之举。”有快递公司表示。

### 上紧发条， 有快递员月入万余元

年关了，大厦里的电梯也很忙，有时等很久都等不来，为了节省时间，他干脆爬楼梯。“很累，但很值。临近春节的这个月，送的多，拿的提成也多，赚得多的都有上万元呢。”

“最近太忙了，业务量至少增加50%以上。公司的公共事务部、行政部、营运部、客户部、法务部的大部分人全到一线来帮忙了。后勤也全力支持，微波炉、红糖姜水、卫生纸、毛巾、头盔、护膝、棉手套配备齐全，以防员工天冷感冒。整个济南区1700多人，没有一个人闲着。”

陈涛(化名)是济南某快递公司的一名快递员，28岁。1月份是他一年中最忙的一个月。每天8点，他准时到公司分点部报道，当日凌晨到达的第一批快件已在等他。他要做的，是以最快的速度，骑着摩托把这些快件送到客户手中。

以往，陈涛很喜欢去写字楼，一方面上楼有电梯，相对轻松，另一方面客户比较集中，有时一座大厦里一次可以送几十个快件。但他发现，年关了，大厦里的电梯也很忙，有时等很久都等不来，为了节省时间，他干脆爬楼梯。

“一般来讲，快递公司会根据区域划分投递范围，安排固定的快递员。”陈涛说，比如说银座商城，快件收发量大，公司配了4个快递员。新闻大厦、中银大厦、玉泉森信等，实行ABC三个班次，一个人负责收件，一个人负责派件，一个人机动。

“很累，但很值。我们公司的平均薪资大概在3200元左右，临近春节的这个月，送的多，拿的提成也多，赚得多的都有上万元呢。”

陈涛的话绝不是夸大。最近，网上一则关于快递员工资的帖子传得很火。有人在微博里称：“刚才快递员在我公司发飙了，‘我一个月工资15000元，会为了你这2000元的礼品丢这个饭碗吗？’整个公司一片死寂……”东莞一家快递有限公司甚至直接在招聘广告中注明了“现时我公司的业务员平均工资在8000元以上，最高月薪的业务员为每月6万元左右”、“包吃包住”等极其诱人的条件。

“但快递员也有风险。”陈涛说，如果快件丢失或损坏，公司会和客户商谈理赔，但是到最后最倒霉的肯定是快递员。关键是，这个职业养小不养老。

中国快递协会副秘书长邵钟林曾介绍，2009年中国大陆网购业务总量是2586亿元，2010年突破了5000亿元大关。快递业2009年的接件量为18.6亿件，2010年达到了24亿件。

奔跑不停的快递员，像一根上紧发条的传送带，给城市生活带去了更快的节奏。但快递业的快速发展，却抵挡不住网购“春运潮”的冲击波。

(下转B02版)