



无论酷暑严寒、刮风下雨,不是在派件的路上就是在取件的路上,拼着命赶时间。

# 快递人生

本报记者 庄文石 张浩 片/本报记者 孙国祥

因为几句口角,上海快递员刁桶五保安;只因发货方写错了地址,山东快递员留言骂顾客,一时间,快递员这个群体被推上舆论的风口浪尖。

在这个物流业高速发展的年代,他们被誉为新时代的信使,但是在这个“流汗多、受气多、危险多”的行当里,他们又是新职业里的弱势群体。

无论酷暑严寒、刮风下雨,不是在派件的路上就是在取件的路上,一面拼着命赶时间,一面还要耐心处理客户的各种要求,长期的高强度劳动和常人难以想象的心理压力之间,是他们不为人知的“快递人生”。



在这个“流汗多、受气多、危险多”的行当里,快递员是这个新职业里的弱势群体。

## 快一点 再快一点

早上一睁开眼睛就到公司领取快件,骑上电动车穿梭于城市的写字楼之间,马路上无论闯红灯还是逆行,只要能赶时间,这些都不是问题,直到晚上把收回来的快件送回公司打好包裹,一天的工作宣告结束,这是潍坊大多数快递员简单又忙碌的一天。

1988年出生的李成新在三个月前加入顺丰速递,成为中国数十万快递员中的一个。从此他开始与时间赛跑的人生,一辆配备了两块电瓶的电动车,一个长期装满几十公斤快件的大背包,收件、派件,快一点,再快一点。

26日上午10点,李成新开始按照客户的约定去收快件,在过去的两个小时里,他刚刚把早上领取的27个快件送完,平均每个快件用时五分钟。在这五分钟内,他要背着几十公斤的背包等电梯、要给客户填写资料卡、收钱并留下回单。

在福寿街的财税局小区,门卫把一个信封和20块钱交给小李,这是小区的一个住户临走时托付给门卫的。小李拿起信封看得直皱眉头,因为上面写的地址只有两个字“温州”,干快递这一行以来,他最害怕的就是这种以为快递哪里也能送的雇主。

他耐心地 and 门卫解释着公司的规定,地址必须详细到街道,但门卫表示无能为力,这期间,小李手中的电话一直在响,这是刚才就约好的雇主在催。没办法,小李只能拿出电话找寄信的人问明白详细地址。

“我们的工作就是这样,你永远不知道下一步会遇到什么麻烦,只能尽力的往前赶时间”,小李说,实际上他们最着急的就是这一点。

临近中午11点,小李停下车走进路边一家水饺店,预定了中午12点的一碗水饺,这样,他就可以直接坐下吃午饭,不用排队等候。进入这个行业以来,他几乎已经没有了坐在店里等待饭菜上桌的耐心。

大部分快递员的生活和小李一样,尽量追赶时间是他们的职业特点,而这来源于这个行业的薪酬模式。一般情况下快递公司有两种计酬方式,一种是“底薪加提成”,另一种是没有底薪,直接算提成。但无论哪种方式,快件的数量都是最主要的,如果想要拿到更多的工资,就必须付出相应强度的工作。

小李的公司前两个月有底薪,以后就全靠提成,目前他每送一个一公斤以内的件提成1.6元,收一个一公斤以内的件省内2.3元,省外3元。这意味着,一天要想拿到100元以上的工资,就得收送至少六七十个快件。

曾有一位快递员在网上晒出一万多元的月薪,引来不少人的围观,但是小李说,自己公司能够拿到四五千的也仅是少数,多数人一个月也就两三千元,除去日常吃、住、行和电话成本之外,要想攒下点钱,每个人都拼了命和时间赛跑。

## 一个不小心 就能赔上一生

据相关统计,2010

年,中国快递业务年生产总值达到600亿元,并且在数年之内都可能保持20%的年均增长率,但是在这些炫目的数字背后,是一场又一场的与时间的赛跑。

在城市的主干道和商业广场的巨大广告牌上,人们经常看到身穿快递服装的工作人员出现,身手敏捷,表情轻松。但现实中的快递员,却不断置身于各种风险之中。

为了提升服务的质量,每个快递公司都会用现代化的科技手段,监控到员工收发件的情况,如果出现当天需要到达的快件没送到,而又没有正当理由解释的话,快递员就可能遭到公司的问责。

由于每天手上都有派件和取件的预约,快递员们将无法预见每个客户会让他们等待多长时间,看着手里剩余的快件,无论是谁也不会淡定,只有尽可能的压缩每一单在路上的时间,闯红灯、逆行,对快递员来说是再平常不过的事情,而吃饭、喝水和休息也都没了准点。

快递员最恨的天气是下雨,圆通快递的快递员王传东回忆,在前段时间的雨天,他骑着电动车送件,在高速行驶的条件下,雨衣根本起不了作用,雨水成片成片的打在脸上,让人睁不开眼,他为了避免淋坏快件,他还是要加大马力一路狂奔。

“那种天气下在马路上逆行、闯红灯是很危险的事情,现在想想还后怕。”王传东说,好多人都和他有一样的想法,如果哪一天稍有不小,这辈子可能就完了。

相对于人身的安全,还有一件更让快递员们害怕的事情,那就是快件丢失。根据快递公司的规定,如果快递员给客户丢失物品,快递人员必须用自己的工资进行赔偿。

对于每个快递员来说,一天有几十甚至上百件快件要收发,要保证这些快件全部安全到位,这需要快递员时刻绷紧自己的神经。如今,在每一个写字楼或居民小区,都能见到快递员们背着硕大的包裹上楼的身影,原因是他们无法像报纸投递员那样,放心地将不需派发的包裹留在楼下的车子上。

实际上,长时间保证不出问题并不是一件容易的事儿,几乎每一个快递公司都曾经发生过给顾客丢失包裹的事情。在一家快递公司已经干了一年的张军,刚刚工作不到半年,就发生过两次丢失顾客包裹的事情,一次是丢了一双价值300元的皮鞋,另一次是丢了一件价值100元的工艺品。

如今,背着大包走街串巷的快递员们也成为不少不法分子觊觎的对象,一个不小心,很可能就有人伸手从包里拎走东西。

“丢一件小东西顶多赔上半个月到一个月工资,但是现在快递的贵重物品也很多,像黄金、翡翠什么的,动辄好几十万,如果弄丢了,恐怕这辈子就要给人免费打工了”,张军如此感叹。

就在最近,青州一家快递公司的快递员经历了人生中最大的一次惊吓。他所经手的1000克黄金还未到客户手上就莫名失踪,三十多万元的赔偿费差点断了他的神经,虽然事后物归原主,但仍给这位快递员带来了极大地心理冲击。

## 打落的牙齿 要咽回肚子里

如今,城市庞大的网购群体,年增幅在100%左右,带动着快递行业的迅速发展,而在这背后,是快递员肩膀上越来越大的压力。

这是一个如此多变如此颠簸的行业,在送快递的过程中,速度慢、货物破损,甚至是脸上没有微笑,都会成为人们对快递员不满的理由。而在这些埋怨的背后,快递员们承受的常常是不为人知的委屈。

从干上这一行开始,李成新就不断地告诉自己,要忍耐,在送快递的过程中,他也经常碰到不讲理的客户,稍微慢一会儿就打电话催,这还是遇见好人了,有些人根本不会讲道理,拿起电话就是一顿劈头盖脸地责骂。

而对于这些,李成新都不能发火,因为一个不小心就会惹来客户的投诉,对于这些,公司虽然有时候会进行核查,但一个快递员老是被人投诉,毕竟不是一件好事情。

更大的委屈来源于易碎品的邮寄,每次碰到有人邮寄易碎品,李成新都耐心和客户解释,这个东西很容易破,一定要固定好,不少客户嘴上说没关系,但真碰到快件出现破损的情况,客户第一个找的还是他。

往来穿梭于各种公共和私人场合的工作性质,也给他们带来了不少麻烦。在一些政府部门和高档小区,保安常常成为快递员们最害怕遇见的对象,双方因为各有各的职责,往往产生一些摩擦。有些保安虽然并非堵着门不让进,但仅仅是按规定停放车辆,登记相关信息,就让这些分秒必争的快递员们心情急躁。为了和保安们搞好关系,李成新尽量笑脸相迎,有时候为了讨好这些守门人,还需要自己掏钱买烟打点。

当急匆匆的心情碰上了不讲情面的态度,快递员们的急躁心情就可以想象,长期以来紧绷的神经和压抑的心情一旦遇到导火索,就很有可能引来一场冲突。

如果说网上出现的“你傻吗?济宁写成济南”这样的骂人事件还只是快递员排解郁闷的一次情绪宣泄,那么发生在上海的刁桶保安事件则是长久压抑的心情的一种可怕的反噬。

对于捅人者王成,就有人分析是送多年的快递工作让他身上累积了太多的自卑感,然后与保安沟通不善加重了他的失落和愤怒,最后他进行了反抗,发泄了仇恨。

对于这样的事件毕竟还是少数,大部分快递员受了委屈之后除了忍气吞声之外,最大的解脱方式就是辞职。

张军说,此前他们的公司流动性就很大,能够坚持下来的人很少,体力上的沉重还在其次,关键是很多人忍受不了这种心理上的沉重压力。

如今,快递业务的发展仍在增长,快递员离职的不少,但还是有更多的年轻人选择进入这个行业,只是,他们面对的,将是越来越激烈的竞争和更大的心理压力,如何在这份特殊的工作中保持一份乐观和淡定的心态,成为他们留在这个行业中最大的筹码。