

最熟悉的陌生人

——关注快递员生存现状



国家邮政局调查数据： 80后、90后 构成快递员队伍的主体

我国快递业发展迅猛,作为世界第一快递大国,目前行业已经有300万名一线员工,为开辟就业增收提供了新渠道。

2015年,快递员作为新职业纳入我国新修订的职业分类大典,标志着其职业身份在“国家确定职业分类”上得以确立。

近日,国家邮政局对快递员进行了生存现状调查,根据对31个省份、6000名快递员的调查显示,80后、90后构成了快递员队伍的主体。快递员群体的整体年轻化,是快递基层工作繁重的最直接体现。76.31%的快递员来自农村,15.8%的快递员来自县城,仅有7.8%来自城市。

“双十一”期间,快递员平均每天工作14个小时左右,最高达19个小时,超过80%的快递员每天派件数量超过200件。在这种劳动强度下,多数快递员的月收入仍然在5000元以下,尽管在“双十一”期间快递员的收入普遍提高,但大部分也不超过万元。

从职业感受看,35.8%的快递员认为这份职业有前途,值得干下去;43.35%认为还需要干一段时间再说;20.85%明确认为目前只是过渡,以后还会跳槽。快递员的主要压力来自多方面,包括工资福利低、客户不理解、工作时间长、社会认同感低、快件难送、升职难等。有51.94%的快递员没上保险,上保险的快递员主要以意外险为主。

在家庭情况方面,66.15%的快递员已成家,61%有儿女。23%的快递员面临“子女留守”难题,每3个月能见孩子一面的只有31.7%,半年甚至一年才能见孩子一面的占近70%。

电动三轮车是快递员的首选交通工具,目前很难有替代产品,在一线城市中,广州、北京快递电动三轮车使用率较高,分别为87.2%和84.42%;上海主要派送工具为电动自行车,使用率为70%。

(新华社 赵文君)

模式创新 让快递员感受更多温暖

刚下过春雪的北京显得格外寒冷,早晨6点多,圆通速递北京和平里公司的快递员集聚到一处停车场,对接上一辆送件的大货车,各自将快件装上三轮车,顶着寒风,陆续开始了一天的工作。

春节过后,很多电商还没开始发货,快递的件量还没回归常态,比日常要少一些。不到11点30分,圆通速递小哥王利彬麻利地送完了负责区域的快件。80后王利彬是和平里一个片区的业务经理,他除了送件外,还负责片区的管理事务,包括每天给手下的4位快递员做饭。

得知王利彬准备回“家”做午饭,笔者征得他同意后,跟随参观了他的“家”。这是位于老旧小区里的一套两居室,王利彬和他手下的4位小哥合住。室内装修简单,生活设施齐全,能洗澡做饭。客厅里养了两只鸟、一缸小金鱼,餐桌上摆着王利彬春节回河北老家带来的糖果瓜子,茶几上摆着一套茶具,处处透着一种家的温馨。

“以前赶上‘双11’送件送到半夜,早上四五点又要取件、分拣,很多小哥来不及往返,干脆就睡在三轮车里。”北漂5年来,王利彬住过形形色色的地下室、群租房,备尝辛酸。从地下室搬到了楼房,他感到很幸福、很知足。王利彬说,这得益于圆通速递北京和平里公司创新的操作前置试点。

和平里公司位于北京三环内,以前快件从北京顺义分拨中心运进来,至少需要几百平方米的操作场地再分拣。实行操作前置后,快件在顺义转运中心按照派送区域编码,提前分拣、扫描后,由货车派送到快递接驳点。接驳点一般租用停车场,实行货车和三轮车对接取件,15分钟内完成卸货。由于省去了再分拣环节,快递员取件后无需分拣,直接送货,派送时间从原先的早上9点提前到早上7点,大大提高了送件时效。

据圆通速递北京区域和平里公司总经理吴枝法介绍,操作前置是公司的一项创新,已经试行了近3年。吴枝法算了一笔账,用转运中心的20平方米可以换取市区1000平方米分拣场地的用途,解决了城市中心区的分拣场地难题,既解决了扰民问题,又改善了快递员的居住、生活条件。“每个片区改成一个接驳点,每个点配置四五个快递员,由公司出面租一套两居室作为宿舍,同时作为圆通的妈妈驿站,方便居民上门寄取件。”吴枝法说。

吴枝法认为,只有真正关心小哥的生活,才能留住住人。“一开始居民都不愿意租给做快递的,从派出所到居委会都不放心,不时上门查看。这两年小哥们住在社区,不仅没有扰民,还跟周围居民相处融洽。居委会送来春联,大爷大妈送来家里闲置的衣服、被褥。”从大年初六开始,公司95%的快递员都已经返京到岗,初七全部人员到岗。

“无论平时还是‘双11’,这个‘家’都能保证小哥们吃上一口热饭。”王利彬回“家”后,先麻利地煮上一锅米饭,再从冰箱里拿出猪肉、蒜苗、白菜、鸡蛋,很快炒好两个菜。中午时间紧张,小哥们回来吃饭的时间不定,谁先回来谁先吃。每天13点30分,小哥们要去对接点再取一趟快件。

笔者发现,厨房里还有一瓶泡着中药材的药酒。“楼上的邻居大妈说我们整天风里来雨里去,特意泡了药酒送来,让我们晚上回家喝一杯。”王利彬说,几个小哥关系处得像家人,更有团队精神和凝聚力。相比5年前,快递员的工资收入涨了两三成,除去生活开支,每月能往老家寄三五千。

“随着社会对快递的关注度越来越高,快递的发展模式也面临创新,既要服务好最后一公里配送,也要让勤劳的‘小蜜蜂’——快递员更有幸福感和获得感。”吴枝法说。

(新华社 赵文君)

八成人月行驶距离超2000公里

今年30岁的肖雨(化名)是两个孩子的母亲,此前做过服务员、收银员、营业员……但没有哪份工作,让她产生“长期坚持”的念头。在成为快递员后,她找到前所未有的“职业认同感”,并打算将“快递员”作为事业持续下去。

事实上,快递员并不是一件轻松的工作。早上6点多,肖雨就要起床,趁孩子还没醒迅速梳洗,囫圇吃口早饭,以便8点前赶往公司的营业点,分拣快件,扫描入库,把属于自己区域的快件装车,装车后,她还要骑着一辆电动三轮车穿梭在大街小巷收件、派件。

“每天收件10余单,派件150余单左右。”刚开始,为了完成任务,肖雨常累得腰酸背痛,一到家里,就瘫倒在床上。最忙时,一天工作超过12个小时,“快递多了,就早起;到点派不完,就延迟下班。”可以说,肖雨是众多快递员的一个缩影。2018年,第一财经商业数据中心

(CBNDData)联合苏宁易购发布了《2018快递员群体洞察报告》(以下简称《报告》),从人群特征、工作发展、社会贡献等方面对快递员进行了“画像”。

其中“更年轻”“更高学历”“女性数量增加”是他们的最新特征。而“通过更多的送件来提升收入”则是做好这份职业长久以来形成的“共识”。数据显示,80%的快递员每天工作超过8个小时,月送快递行驶距离超过2000公里。

设备“鸟枪换炮”,服务更加贴心

快、准时、及时响应,成为用户的基本需求。《报告》在为快递员画像的同时,为快递行业作出新的“定义”。相应地,快递小哥的从业技能稳步提升,在智慧物流的赋能下,化身“技术派”。

最显而易见的是PDA(掌上电脑)、手机App等智能设备的应用。从业多年的快递员张晓亮说:“最早是纯人工操作,既要挨个辨别地址、打电话约时间,还要手填单子,晚上二次录入,既浪费时间,错误率也高。后来有了条码采集器,可这家伙又重还得用触控笔操作,太麻烦了。”

如今,快递小哥的装备早已“鸟枪换炮”。张晓亮边说边从裤兜掏出一个手机

大小的电子设备,这是他近期最为得意的“合作伙伴”——一个以PDA终端作为数据存储的载体。不仅能在快递员对运单号进行扫描时,及时存储相关信息,还能在派件途中,给收件人群发短信,实现了营运端到端的透明化管理。“发短信、传数据、录信息,小小手机全部搞定。”张晓亮说,有了这个帮手,自己完成较为复杂的收件工作只需20秒钟左右。

基于硬件的配送设备、基于算法和大数据的路径优化、基于软件的用户和快递员的体验优化,让快递员提高了工作效率,减少了沟通成本,也让消费者有了更多知情权和选择权,对物流体验有了更多期待。

强度大,工作时间长,保障尚不完善

没有保障,也是大部分快递员面临的现状。

目前,部分快递公司没有给快递员交五险一金,更别提意外险等安全保障了。工伤保险的缺失,让风里来雨里去、穿梭在大马路上的快递员只能自己格外小心,如果出现风险,也只有自己承担。

提到“双十一”等购物节时,快递员小罗一脸愁容。“要说我们最怕的,那就是‘双十一’了。”“‘双十一’通常持续一周的时间,我早上4点多就得起,回去就已经夜里12点,回去躺下就睡,累的不想动。白天有时间就吃,没有就算了,吃饭肯定是不定时的。自己买点零食放车上,实在饿了就吃点零食凑合。”

长期不规律的饮食习惯导致了小罗得了肠胃疾病,小罗说,大部分同事都与他同样,有肠胃炎。工作时间长,强度大,为了赶时间,大部分快递员的午餐是在外面吃或者干脆不吃。

“累了,中午回站点等货时候能睡就睡,不能睡就玩玩手机。现在冬天冷,在站点也没法睡。”一般货车分早上和下午两次到达站点,上午送完件的小罗,会在下午3点-4点回到站点继续分拣下午要送的件。

“在站点等车来之前,我们要做一些打包的工作,货车到了,我们继续扫码、装车、送货,如果遇到‘双十一’等购物节,我们通常会送到晚上9点、10点,快递太多的话经常还会积压到第二天。”

多一点理解,少一点投诉

和其他工作一样,快递员面临着大大小小的诸多烦恼。《报告》曾对50多个城市的快递员进行抽样调查,发现他们最希望得到关注的四大诉求为:“快递三轮车不要被抓”“时间问题希望得到客户理解”“不要提无理要求”和“不要轻易给差评”。

“这是快递小哥离职较多的原因所在。”德邦快递百善镇营业部经理吴浩表示,这些诉求反映了基层快递员的心声,在他负责的营业部,就有同事在发生交通事故后,花费4000元,赎回自己的三轮车。

“实际上,对方的车子只是被蹭掉了一点漆,走保险花不了太多钱。但太多快递车没有合适的牌照,一走正常程序,就会被扣车1-2个月,这期间几乎没有任何收入,所以快递员只能自认倒霉。”吴浩有些无奈。

客户的投诉,是比“扣车”更令人头疼的问题,而在失误之外,几乎所有快递

员都经历过“不被理解”的委屈。

管理着40多名快递员的张炜剑坦言,目前快递员的基本权益保障还不够完善。“大多客户投诉,不管有没有道理一律受理,一律罚款,几毛钱一件的派费,最后的罚款可能是几百甚至几千元,而快递员的申诉却难上加难”。

肖雨就曾因发货方漏放了快件而遭到投诉,不仅赔偿了收件人的损失,还上缴了300元的罚款。张晓亮也因顾客要求的寄放点存在监控死角,莫名丢了快递,接到全年唯一一次投诉,弄丢了“五星快递员”的头衔。此外,由于快递员的工资大都由“底薪+提成”构成,少干一天,便会少一天的收入,因此全年365天,他们很少能给自己“放假”。

但总体来看,快递员的生存状况正在改善。连续两年,国家邮政局都将“改善快递员(投递员)工作环境”列入更贴近民生7件实事。各大物流、快递公司也通过各具特色的活动,促进各项保障制度

的落地实施,激励快递员保持对这份职业的高度热爱。

采访中,苏宁物流常务副总裁姚凯希望更多企业和组织能加入进来,共同为提高快递员职业待遇和社会认同而努力,让做快递员成为一件真正快乐、值得骄傲的事情。

(本报编辑综合)



编者按

2月19日,北京市召开促进快递行业规范健康发展座谈会,北京市商务局会同有关部门为快递企业、快递小哥送上专属“服务包”——《北京市关于促进快递行业规范健康发展的若干措施》。“服务包”包含9条具体措施,包括帮助一批快递职工解决宿舍问题,督促用人单位与快递从业人员建立稳定的劳动关系,按规定参加基本医疗、工伤保险等,保障职工基本权益。

现在,网购越来越成为人们首选购物方式,快递员也成为了我们身边“最熟悉的陌生人”,甚至是我们“最期待见到的人”。据统计,我国现在有300余万名快递员。那么,快递员的生活是怎么样的?工作中有什么烦恼?本期,让我们一起关注快递员,关注他们的生活与工作。

快递员生存现状

专家呼吁

『应给予快递员更多的关怀』

2018年2月,国务院常务会议审议并通过了《快递暂行条例》并于2018年5月1日起正式施行,这是快递业首部行政法规。《快递暂行条例》实施后,行业关注的快递车辆通行难、企业用地难等问题都有望得到缓解,进一步减少快递员末端配送的阻力。

自2007年以来,我国快递业由小到大,发展迅猛,2017年全国快递业务量超过400亿件,十年间年均增幅42%。我国快递业务量已连续4年位居世界第一。快递业的发展离不开万千快递员背后的默默付出,快递员队伍的稳定直接影响着快递行业健康稳定的发展。

西南财经大学社会发展战略研究院院长邓湘树在接受采访时说,服务行业向来比较辛苦,尤其是快递行业。近年来我国快递业发展迅速,社会对快递的需求日益增加,相对于其他行业,快递员依旧以体力活为主,在大部分消费者认同快递员工作的情况下,依然存在“社会认同感低”的问题。

他认为要改善目前的现状,让快递员更好地融入社会,可从几个方面进行相应的工作。首先,行业应成立相关协会,通过协会对快递员的生活进行关怀,让社会更好地认识并理解快递员的工作。另外,快递企业应加强对员工的关心与关爱,积极处理快递员在工作期间遇到的问题等。

四川省邮政管理局相关负责人表示在接受采访时表示,“应给予快递员更多的关怀”,要强化基层员工的权益保障,改善一线工作环境,健全工资支付保障制度,提升社保等基本权益保障水平,提高职业发展保障。同时,该负责人表示,还将引导企业进一步提升设施设备智能化水平,进一步减少快递员的体力活,使末端派件更加智能化。