

风里来,雨里去,赚点钱不容易,快递员高峰时每人每天要派送近 150 件包裹——

# 请你也喊他们一声“亲”

本报记者 徐珊珊

社会聚焦 民生故事 百姓视角

“你好,你的快递已经送到,方便下楼取一下吗?”这句话,快递员小符每天都要在电话里向客户重复数十次甚至上百次。

鼠标一点,快递上门,网络购物已经成为越来越多现代人的生活习惯,一个个在城市忙碌的快递员的身影也成为城镇的一道风景线。连日来,海南日报记者走近这群快递员,倾听他们的喜怒哀乐。

## 一天派送近 150 个快件

11月20日晚9时,25岁的快递员小王还没来得及吃晚饭,他告诉记者:“最近这段时间实在太累了,每天都要派送近150个快件。”

受近期网购高峰的影响,小王的工作节奏与平常相比,有了明显变化,“平时每天80个左右的派件量一下子涨到近150个,下班时间也从晚6时30分延至晚8时。中午还不能休息,必须马不停蹄地从一点赶到下一个点,才能完成当天的任务。”

小王原来在某家单位当司机,跳槽当快递员差不多1年了,“一开始觉得这份工作挺自由”。每天上午8时前,他都会骑着一个装有大塑料筐的电动车,来到位于海甸岛的快递中转站分拣出自己所负责区域的快件。“快件太多,一个塑料筐一次肯定装不完。每天大概要返回仓库4次取件,路上要耗掉2个小时。”小王说。

打电话没人接;送上门没人应;在客人授权的情况下,小区保安拒绝代收……工作中,快递员经常会遇到这些情况。小符告诉记者,将快件送到小区后,有些顾客要求一定要送上楼,“由于还有其他快件,上楼送货就无人看管,可能会发生遗失。难以满足客户的这种要求,有时会招来一些埋怨”。

“夏天稍微送几个件就会汗流浹背,衣服被汗水浸透是常见事。海口的天气常常说变就变,出门时还是烈日当空,不一会又会碰上雷阵雨。碰到暴雨、台风这种恶劣天气,都顾不上自己穿雨衣,也要赶紧先保护好快件。”小符告诉记者。

## 月薪上万元并不轻松

“快递员的工资并不像外界传说的那样,轻轻松松就能达到上万元。要达到这个数,快递员每天要马不停蹄工作16个小时



左右,同时还要拥有很多需要派件出岛的大客户。”近日,申通快递海口海甸岛分部负责人洪先生告诉记者。

据介绍,海口市快递员的收入主要由三部分组成:送件、取件和奖金。送件一般每件提成1元,取件则按照快递费用的10%—20%提成,奖金大约在数千元左右。由于电子商务欠发达等诸多因素限制,海口快件“进得多,出得少”,快递业务主要以派送入岛的货物为主,寄送出岛的货物很少。按照粗略估计,快递货物的人岛量与出岛量的比例大概为6:1。

洪先生表示,在网购淡季,快递员的月收入大概为2000元—4000元,在“光棍节”、春节等网购高峰期,月收入能达到四五千元。

这背后是常人想象不到的辛苦。小王告诉记者,“快递员都是露天作业,劳动强度很大,每月只能休息4天左右。即使有人月收入上万元,也是用辛勤的汗水换来的。”

海南省快递行业协会秘书长谢汉志表示,随着网购的快速兴起,我省快递业在2009年前后进入迅猛发展时期,预计每年都在以15%—20%的业务量在增长,快递公司的设备、工作人员数量也随之增加。每年的重大节假日是网购的高峰期,也是快递行业的旺季。为了应对客流高峰期的考验,快递公司通常会增加人员、设备加以应对。

据省邮政管理局相关负责人介绍,截至今年10月,依法在省邮政管理局取得快递业务经营许可证的有36家快递企业和备案登记的12家分支机构。目前,我省快递市场已形成国有、民营、外资快递企业共同发展、多元化竞争的格局,较好地满足了我省经济社会发展和群众需求。今年前10个月,全省快递业务实现平稳较快发展,快件日处理量超过20万件。

随着业务量的不断增长,全省快递业也在积极改进服务质量,提高服务水平。但是,行业发展依然受到生产用地、用房以及招工、车辆通行难等瓶颈制约。据介绍,省邮政管理局正在积极推进海口快递园区等项目建设,希望能缓解快递企业扩大生产等方面的困难。

## 最怕客户不理解

工作近1年来,小王不断适应着新岗位的要求。他坦言:“工作苦一些累一些没什么,最害怕的是碰到一些不理解我们的客户。”

一次,小王将快件送到海甸岛某小区。客户刚好不在家,便要求小王马上将货送到附近一个地点。“相距400米的路,中间还隔着一个红绿灯,他让我2分钟内立刻送到。”小王表示,这种苛刻的要求根本无法满足,最后招来了顾客的谩骂。

由于派送快件量大,快递员每天都会设

计好一定路线以提升送货效率。一旦被迫打乱原定路线,就必须多花时间走上许多冤枉路。一次,一位客户记错了快递到达的时间,打电话过来把小王一顿臭骂,“我的货昨天就到了,为什么今天还不送?食品坏了你赔得起吗?”放下电话,小王心想不可能啊,难道快件不慎被自己弄丢了,还是送错了?赶回仓库一查,他发现这位客户的快件并非头一天到的,而是当天刚到,尚未开始派送。

将近3个小时里,这名客户连续打了10个电话催促。发现自己弄错后,客户又提出新的要求,“给你10元钱打的,马上将货送到国贸。”小王告诉记者,由于这位客户的失误,自己当天的送货时间白白浪费了2个多小时,导致当天的任务量很难完成,“但是,他一点歉意都没有。”

由于工作节奏快等因素,小王的一些同事选择了离开,“公司每天都有送货时效监控。有些人觉得难以承受这种压力,最后就跳槽了。”

谢汉志表示,网购拥有方便快捷、价格低等优势,但是顾客一般只能通过图片浏览等方式了解物品的大小、材质,无法像在商场购物那样接触到具体实物。“有些物品看图片很美,但拿到手一看却存在做工粗糙、质量低下等问题,可是个别网友却因为买了不满意的物品迁怒快递员。”

业内人士告诉记者,每位客户都希望在第一时间收到快件,但是快递员每天的派件都有一个先后顺序,需要大家谅解。

## 以优质服务换取职业尊重

当快递员希望顾客能尊重自己辛苦劳动的同时,部分客户也在抱怨自己遭遇了服务差的“愤怒快递”。

据了解,消费者目前对快递行业的投诉主要集中在:不按时到货、不及时送货、运送过程中出现物品开封或遗失等。

谢汉志表示,“愤怒快递”无疑会降低行业的服务质量。要解决这个问题,应进一步规范快递公司管理,切实提高服务质量,用优质服务换取职业尊重。此外,快递公司在按照收派件的数量支付员工工资的基础上,如果遇到多次投递无人接收的情况,是否可以考虑给予一些补偿性工资?

对于快递员而言,赢得职业尊重与获得工作酬劳同样重要。“一个巴掌拍不响,收件人也应想想在收件时,是不是能给予一句问候、一杯热水、一个笑脸、一份理解?”曾有网友发出了这样的微博。

(本报海口11月26日讯)

## 多一份理解,多一份快乐

快乐的生活该是什么样?见仁见智,说法不一。

但对不少喜欢网购的网民而言,坐在家中,鼠标一点,小到衣帽鞋袜,大到家具家电,便从千里之外飞入家中,便是一种快乐。

不过,由于受到“双十一光棍节”网络交易高峰的影响,不少网民近日有些快乐不起来了,甚至还感觉有些“痛”——往常三四天就能到的“宝贝”,如今七八天仍快递不来,甚至还出现了货物不翼而飞的情况。但是不少消费者在依照今年新实施的快递服务标准——“同城快件为3个日历天,省内异地和跨省快件为7个日历天,超过此期限为彻底延误,将免服务费用”维权的同时,也对这种“痛”表示了理解:快递员也不容易。

的确,快递作为一项新兴职业,其工作特点注定了这是一份风里来雨里去、快节

奏服务的工作。尽管有少数从业者因为客户多业务熟,拿到月收入过万元的“高薪”,但是大多数从业者仍为了养家糊口奔波着。而且在有些时候,还得不到应有的理解、尊重。

但是,正是他们,确保了消费者与电商之间“千里买卖一线牵”;正是他们,解除了消费者在当地“众里寻物千百度也不着”的烦恼。而对于这些忙碌在服务一线的快递员来说,物质生活需求虽然重要,一句“师傅,辛苦了”的问候、一份简单的精神层次的招呼,却更能让他们感到满足、激发他们的服务热情。

其实,不仅仅是他们,我们也不也有着简单的精神层次需要吗? (正言)



# 酒吧消费与人争执被砍伤 两男子向酒吧索赔 8 万元

本报海口11月26日讯(记者李关平 通讯员白文英 黄燕) 顾客在酒吧消费时与他人发生口角并被砍伤,在找不到侵害者的情况下,能否向酒吧经营者索赔?海口市龙华区人民法院今天审理了一起这样的案件。

1月15日凌晨,原告王某、符某和他人在海口市一家酒吧与隔壁桌男子发生口角,该男子跑到楼下拿了一把刀将两原告砍伤。两原告以被告酒吧未尽到安全保障义务致使其遭受损伤为由,向酒吧索赔32万元。

原告认为,他们在进入酒吧时没有安保人员或安检设备对其进行检查,酒吧作为娱乐场所安检系统形同虚设,加大了事故发生的机率。其次,酒吧的保安未尽到安保责任,未能及时阻止事情的发生。再次,

酒吧未及时报案和保留现场,致使公安机关无法顺利抓到犯罪嫌疑人。因此,原告在酒吧处受伤,酒吧未尽到安全保障义务,致使原告遭受严重伤害,应对此承担全部责任。

被告代理人认为,应当由侵权行为人承担赔偿责任。而且,被告已经聘请海南某护卫公司提供安保服务,同时也安装了安检门和监控设备,对入店顾客进行必要的检查,已尽到了必要合理的安全保障义务,不应承担任何法律责任。

经法庭组织调解,双方当庭表示出调解意向。由于未造成伤残,两原告表示放弃对残疾赔偿金请求,但精神损失费需要被告适量支付,要求被告赔偿每人4万元。如双方未能达成调解,法庭将择日宣判该案。

## 建设生态文明 添彩美丽中国

(上接 A1 版)

创新生态文明建设机制,为海南绿色崛起提供健全的制度保障。建设生态文明,需要有制度保障。要综合考评经济社会发展中的资源、环境与生态相关要素,建立健全体现生态文明要求的目标体系、考核办法、奖惩机制。健全资源环境有偿使用制度,提高环境保护的门槛,完善生态立法工作,做到有法必依、执法必严、违法必究。同时,还须加强全民生态教育,培育生态自觉。

省委书记罗保铭曾一针见血地指出:“绿色是海南国际旅游岛最靓的名片和最大的本钱,怎么强调都不为过。”我们必须坚持把建设生态文明、保护生态环境放在经济社会发展的首要位置,做到在保护中发展、在发展中保护。作为满目新绿的生态岛、健康岛和长寿岛,海南将在建设中外游客的度假天堂和海南人民的幸福家园中迈出坚定的步伐。自然风光更加秀丽、生态环境更加优美、人与自然关系更加和谐的海南省将持续为美丽中国增光添彩。

城市生活展  
等你来绽放!

2013年1月11日至13日·海口会展中心

七大主题展区 百种精品展览  
坐拥全城人气 汇聚全岛目光

- 生活展区: 生活方式, 一览无余
- 品牌展区: 知名品牌, 全面参与
- 娱乐展区: 各色娱乐, 悉数体验
- 美食展区: 餐饮名店, 集体亮相
- 名车展区: 名优车型, 应有尽有
- 旅游展区: 旅游服务, 完美展示
- 时尚展区: 服装首饰, 靓丽全场

参展招商热线:  
0898—66810516/66810282/66810290/66810276 0898—68520583/68520154/68520673

主办单位: 海南日报报业集团 承办单位: 海南日报报业集团广告中心 海南国语广告有限公司 全程推广: 海南国语广告有限公司

Let's go  
来此购

第六届海南消费文化节