



双十二网购派件高峰期来临。图为十一月十七日海南大学校内,学生签收快件。本报记者 张茂摄

编者按

现在聚焦快递业,正当时。双十一刚过,双十二的派件高峰期又到了,电商和快递业联手狂欢之时,最易得意忘形,“狐狸尾巴”也极易露出来。

我们全程追踪快递员小吴的生活轨迹,贴近体验他工作的酸甜苦辣,就是为了见微知著——狂欢背后的快递业现状如何?

快递行业对全国,特别是海南而言,是一个朝阳产业,呈现出迅猛发展的大势,在经济社会中的作用日益凸显。

但是,快递公司与消费者之间的关系尚处于磨合期,投诉纠纷从未消弭,特别是在旺季,各种投诉集中爆发;让人疑惑的是,投诉带来的不是行业规范的良性调整,比如快递公司制定“旺季应急预案”等,反而加剧了情绪对抗。在爆仓与抱怨中,快递员对手中包裹的责任感渐渐淡化,对顾客满意度的迎合热情在下降。

快递业现在所遇到的问题,是一个行业起步之初普遍会经历的,为了让这个行业发展得更好,我们有必要挖出“病灶”,以期引起有关方面的关注,对症下药。

马不停蹄的快递生活

永远在路上,有时连吃饭、上厕所的时间都没有

电商笑歪嘴,快递跑断腿。双十一过后又迎来双十二,快递员最忙的时候来了。

今年25岁的小吴看起来比同龄人要成熟一些,从事快递员工作3年多了,每天早起晚睡,他早已习惯。

12月17日早晨6时30分,天还未完全天亮,入冬的海口有丝丝寒意,小吴对暖洋洋的被窝有些恋恋不舍,但还是动作麻利地起床了,穿一件结实又保暖的制服外套,匆匆出门。在去公司的路上,他照例在路边摊买了份早餐。

国家邮政局发布的监测数据显示,继双十一后,双十二快递包裹量再次刷新行业记录,12日当天邮政、快递企业共揽收快递包裹7051万件,比去年双十二增长四成以上,是今年以来日常处理量3309万件/天的两倍多。其中,申通、圆通、韵达、中通等快递企业的业务量增长明显。

像小吴这样的一线快递员,对电商的迅猛发展、快递量的激增有着深切的感受。无论是烈日炎炎,还是刮风下雨,他们不是在派件的路上就是在取件的路上,一面拼着命赶时间,一面还要耐心地处理客户的各种要求,有时还面临一些安全风险。

7时30分,已经到公司下完货的小吴,靠在一堆大件包裹上,开始吃早餐,尚有余温的汤粉三两下就灌进了胃里,他一边吃着还一边和同行闲聊几句,大家对刚过去的双十一一叫苦不迭,忙碌的情景犹在眼前,但面对双十二派件高峰来临,大家又开始摩拳擦掌。

“干快递就这样,挣的是辛苦钱,由于是计件提成,

收送的越多,挣得越多,辛苦时抱怨两句,没什么大不了的,活停不下来。”小吴说,他做快递员3年多了,每天周而复始的生活是这样的:早上六七点起床,到公司下货、分货、点货、扫货,出去派件;中午12点左右赶回来出货、交单,吃饭;忙的时候要到下午2点才能吃饭,3点左右再下货、分货,出去派件、收件;不忙的时候晚上7点左右吃晚饭,忙的时候10点还在外面收件,有时候连上厕所的时间都没有;每天收完件回公司做单,每一票件都要用大头笔写目的,在包装上写上对应的单号,很多还要打包装袋封箱;做完单,把货装上车,交单交钱。“基本都要忙到晚上10点左右才能下班,最晚时到次日凌晨1点。”

12月17日中午13时30分,奔走于海口龙昆南路至红城湖路一带住宅小区、商铺的小吴,终于派送完手上最后一个包裹,走进春源购物广场附近的一家快餐店准备吃午餐。

“如果包裹实在太多,当天送不完怎么办?”

“怎么办?必须想办法啊!哪怕不吃饭、不睡觉,也要想办法最好当天送完,如果送不完,就会积压,越来越多,那你就别想再干了!”

按照行业内规则,每个快递员都是各自负责相应片区的。小吴主要负责海口龙昆南路道客村至红城湖路一带,这一片区以商铺和住宅为主,少有集中派件单位的单位,客户比较零散,但平均每天的派件量也在150件左右,像双十一、双十二这样的高峰期,一天快递员可达500件左右。

广州,快递员工资上万的有,但也不多,这还得看快递员负责的区域以及他的客户资源,例如在一些发货集中又多的写字楼或淘宝商户型,一栋写字楼或一家淘宝商户一天的收件件就可以上千,这样快递员的收入自然要高,并且,一般拥有这样客户的快递员,都不用再收其他散件了;但如果是零散的区域,比如住宅区、商业街道之类的,工资就不会太高,还很辛苦,哪怕是业内公认收入较高的顺丰快递,碰上这样的区域,月薪也就两三千元。

快递员老范说,快递行业竞争激烈,因此,为增加收入,许多快递员一边忙碌于公司交派的送件任务,还一边主动加班,开拓新的客户资源。为稳定客户群体,一般快递员都会主动放弃休息或休闲的时间,“无论何时何地,只要一个电话,就会马不停蹄地赶去收件”。

“月收入过万?我们也想,就当是会对我们快递员的美好祝愿吧,呵呵。”海口快递员小林说。

双十一之后迎来双十二,快递行业迎来一年最忙季,

包裹损坏丢失、投递太慢、快递员服务质量差等各类投诉集中爆发

快递业的旺季流行病

本报记者 李佳伟 实习生 潘媚

2013年海南省邮政行业快递业务收入

2.81亿元

同比增长20.86%

快递业务收寄量

2226.86万件

同比增长98.19%

快递业务处理量超8000万件

最高日处理量突破40万件



海南快递行业2000年前后真正起步,但发展迅速,每年的规模及业务量以25%至30%的速度增长

制图/和平



海口街头,一名快递员正在收件。本报记者 张杰 摄

二

快递员竟私雇“枪手”

旺季时为完成派件,快递员雇人帮忙,糟糕的是部分“枪手”不负责任,把包裹往保安亭一扔就走,极易发生损坏丢件

不过,与辛苦和奔波相比,还有更让快递员揪心的事情:损坏或丢失快件。

特别是在快递高峰期,丢件高发,让很多热衷淘宝的人都有些心有余悸。“丢件害怕了,都不想买东西了。”海口市民黄玉娟说,她和公司的几个姐妹在双十一的时候都丢过包裹,对双十二购物就不那么积极了。

小吴说,今年双十一时,他实在忙不过来,就临时雇了3个年轻人帮忙。但很显然,这么做是有风险的。由于种种原因,短短一个月内,小吴负责的区域就发生了5次丢件事件。“总之,越是旺季,越容易发生丢件损失,投递太慢等各种投诉,原因很多。”

“派件员说已经派送到小区门口了,电话联系收件人不在,就在征得同意后放在保安岗亭了,结果后来收件人打电话投诉,说没有收到包裹。”小吴说,由于说不清楚究竟哪个环节弄丢了包裹,所以为息事宁人,最后他自己赔了钱。

小林也说,快递员最害怕的事就是丢件。为了提升服务质量,现在很多快递公司都会用现代化的科技手段,监控员工收发件的情况,如果出现当天需到达的快件没送到,而又没有正当解释的话,快递员会被公司问责。有公司规定,客户丢失的物品,快递人员须用自己的工资进行赔偿。为此,海口大多快递公司在聘用快递员的时候,都会要求其缴纳一定数额的保证金,以降低丢件风险。当然,快递员承包业务后再聘请的人,丢了件都得快递员自己承担。

家住海口市第七中学教职工宿舍的张女士因有过快件丢失的情况而对快递心存质疑。“父母给寄来的装有咸鱼的箱子用胶布粘贴完好,打开后发现只有塑料袋没有鱼!”张女士说,自己得知情况后立马给快递

公司打了电话,快递公司却说是物业的责任,快递和物业两头推诿,结果两头落空,气得她一肚子气。

日前,记者走访海口部分小区物业获悉,除个别小区的物业管理室为了避免后续麻烦拒绝代收包裹外,大多数物业则本着为业主方便的初衷无偿代收和保管,但不承担丢失、损坏等事故的赔偿义务。

海口港务局西北小区的保安吴全告诉记者,为避免发生纠纷,他从来不帮忙代收包裹,“有些快递人员十分不负责任,丢下物件在保安室就走了,业主来领的时候如果包裹出了问题,我们这点儿工资谁理担当得起?”小吴说,发生这种情况,一般应该是快递员雇的人做的。

而在海口龙昆南路某小区物业管理处的一位陈姓负责人则告诉记者,早在几年前,该小区物业也曾帮忙代收包裹,结果发生包裹丢失的情况,之后就不再允许保安帮忙代收了。考虑到问题一旦发生不知该追责于谁,所以小区选择不帮忙签收。“亲自送件到收件人手中也是每一位快递人员的职责。”该负责人说。

家住海口海府路乡镇企业管理局宿舍的赵小姐告诉记者,“我们小区的物业挺好,我出差的时候会帮忙签收包裹,给我们带来很大的方便。”

不过,由于不是每个包裹的收件人都能随时接收包裹,将包裹存放在小区物业或保安岗亭,也是许多快递员无奈的选择。小吴告诉记者,如果能联系上收件人及时签收,他们很乐意送到每个收件人的手中,但很多收件人总是由于各种各样的原因无法第一时间签收,而任务繁重的快递员为了提高效率,也就只好让物业代收。

在爆仓和抱怨中心理失衡

事实上,不仅仅是快递员和物业之间的问题,整体快递行业还面临各类窘境。一方面,快递员感觉不被理解和尊重;另一方面,由于“爆仓”的压力,或者快递服务不到位,消费者的投诉和质疑从未消弭。

“很多人觉得电商发展了,快递也会跟着挣钱,但事实上是公司挣钱,快递员只是一线被压榨的劳动力。”小吴说,现在整个行业内部管理很不规范,个别快递员的行为也抹黑了整个行业的形象。

例如,有些快递员在遭遇顾客的无理或刁难后,会拿包裹出气,摔包裹之类的。碰到这种情况,一般消费者会向公司投诉,“但是投诉基本没用,因为很多承包业务的快递员所聘请的人员跟公司无关,公司最多会扣押承包人的保证金,但若处罚金额太大,承包人大不了也就不干了,甚至带走大量包裹

和业务,这样对公司的经济和名誉损失很大。”小吴说,一般情况下,管理者都会搪塞过去,消费者的权益难以维护。

不过,小吴也强调,个别快递员或快递公司的不完善并不代表整个行业都这样,作为一线快递业从业者,小吴认为,快递行业不仅需要规范管理,也需要社会的理解和尊重。

“快递是服务行业,从业者应有服务意识没错,但在很多人的观念中,快递就是没有技术含量的体力劳动,又脏又累,说白了就是一个送货工,很多人对快递员并不尊重。”小吴说,很多刚做快递的起初都是很有责任心的,包裹在手上会有一种很强烈的责任感和使命感,但是时间久了,受够了公司高强度工作的压榨,以及有些顾客的无理取闹,心理就容易失衡。

三

势头怎一个“猛”字了得

海南快递行业2000年前后真正起步,但发展迅速,每年的规模及业务量以25%至30%的速度增长

尽管行业内存在诸多问题,但快递业迅猛发展的势头却是毋庸置疑。

海南省快递行业协会相关负责人介绍,海南快递行业真正起步约在2000年前后,起步较晚,但近年来发展迅速,目前,全省国营及民营的快递公司共有20多家,其中中国邮政、海汽等属于国营性质,圆通、中通等属于民营企业。民营企业在各省市的网点位于网络的末端,多为加盟企业。

“如今快递行业每年的规模及业务量以25%至30%的速度增长。”该负责人介绍,这主要表现在,每个民营企业都在不断地扩大场地、招人、添加设备等。

随后,记者又从海南省邮政管理局获悉,2013年海南省邮政行业业务收入完成10.52亿元(不包括邮政储蓄银行直接营业收入),同比增长21.51%;业务总量完成8.87亿元,同比增长13.93%。值得注意的是,快递业务收入完成2.81亿元,同比增长

20.86%;快递业务收寄量完成2226.86万件,同比增长98.19%,快递业务处理量超过8000万件,最高日处理量突破40万件。

2014年1-10月,全省邮政行业业务总量完8亿多元,同比增长20%左右;收入完成10亿元(不包括邮政储蓄银行直接营业收入),同比增长16%左右,全行业保持了持续较快发展态势。

“邮政行业对于地方经济依附性较强,一个成熟的邮政市场发展的增长速度应该是地方经济发展增速的2-3倍,去年海南省邮政业业务收入是全省生产总值增速的2倍多,也反映了海南省邮政行业的发展迅速。”海南大学中国现代经济理论研究所所长王毅武认为,在国际旅游岛建设的背景下,大力发展旅游经济,岛内流动人口增多,地方经济增速加快,快递业作为促进商品流通、加强经济交往的带动性产业之一,具备了快速发展的基础和环境。

要想健康成长必须规范经营

那么,快递业崛起的背后,种种问题该如何应对?作为快递企业,又如何在发展与竞争中立于不败之地,促使整个行业良性运营?

对此,王毅武提出了几点建议:一是要加快自身发展。“快递业属于物流业的一部分,当今的物流业有着良好发展前景,不少投资开始进入物流行业,同时也带来了激烈竞争。在激烈的竞争下,优胜劣汰是自然趋势。”王毅武说,对于管理不善、经营不到位的物流公司应被洗牌出局,因此建议各物流公司应当注重自身发展,做好内部管理,避免出现快递过程中的各种乱象。

随着电子商务的发展,老百姓对快递行业的要求也越来越高,对于各企业有自己的选择性,谁的服务更好、更便捷也更占有优势。王毅武认为,“快递”则是“快”和“递”,应当在“快”上下功夫,在“递”上扎稳脚步。而唯有讲究效率和保障物品安全性的物流公司才能立于不败之地。

其三,期待行业规范和政府加强对市场秩序的监管,维护产业良性运营。“对于不少企业为了牟利出现的恶性竞争的情况要坚决取缔。竞争应当是促进发展,而不是阻碍发展。”王毅武表示。

（本报海口12月18日讯）