

他们,在城市中穿梭和坚守

黄贤孙:渴望“我的劳动被尊重”

眼看着刚才还艳阳高照的天空乌云渐渐压下来,守着一堆快递件的黄贤孙皱起了眉头。马上大雨一来,这么多堆在露天的货怎么办?疫情期间,因为快递不允许送进小区,快递小哥黄贤孙比以往多了不少烦恼。

今年31岁的黄贤孙是南京韵达快递栖霞分公司的一名快递员,6年前来南京做快递。用他的话说,算是“老人”了。在他周围,快递小哥的流动性非常大,两三个月就走人的是常态,有的甚至干几天就坚持不下去了。像他这样能坚持好几年的很少。“主要原因就是工作太辛苦,其中的酸甜苦辣不是外人能体会的,很多人撑不下来。”黄贤孙告诉记者,他们公司有60多名快递小哥分工跑80多个区域。每天早上7点早会点名,然后分拣自己送货区域的货件,扫描信息出库,装袋装车,出发开始一天的送货。送完上午的货,中午回公司吃饭。“还不错,公司提供免费食宿”。稍微休息会儿,装了下午要送的货,1点多钟再次出发。忙到五六点回公司,再将揽收来的货件

交公司,完成信息录入等,一般忙到晚上7点半差不多可以结束一天的工作。平均每人每天送货四五百件,多的可以达到六七百件。扣除快递柜或代理点的费用,小哥每送一单件可以拿到0.6元。“每月平均收入不会低于6000元。但这是平时的节奏,疫情期间情况就完全不同了。最近的派件量只有之前的五分之一,而耗的工作时间却反而增加不少。”黄贤孙说。

中午1点半,黄贤孙装好下午要送的货,拎上预先冻成冰疙瘩的一大瓶水,出发。从公司到需要送货的小区花园小区大约8公里左右的路程,黄贤孙顶着中午的烈日,骑着电动三轮车近20分钟时间到达小区门口,按照防疫要求,近期快递都不让送进小区。黄贤孙顾不上擦把汗,便将车上的货卸下堆放在小区门口指定区域,一件件扫描发信息、打电话通知货主。“平时把货放进小区快递柜或者驿站等代理点就可以走了,最近不行呢。得一个个通知到,等人来拿货,可不敢把东西随便放门口就走,很容易丢,那就

得自己赔钱。”黄贤孙苦恼地说,为了把每件货交到货主手里,他们不得不花时间在小区门口守着货苦等,拿货人的时间不定,他们的下班时间也就没了准。有时候实在晚了,当天没送出去的货,只好带回公司,明天再来送,客户理解还好,遇到不讲道理的还责怪没有及时送到。

说话间,天突然阴沉下来,“要下大雨了,这么多货在露天怎么办?”黄贤孙自言自语,脸上显出焦虑。因为如果货物被淋湿损坏,又是件麻烦事。“下雨了,快找块雨布盖盖,都不容易!”这时有小区热心居民过来提醒并张罗帮忙。黄贤孙告诉记者,这个片区跑了好几年了,不少居民都熟悉了,之前上门收送货时,常有热心人给他送瓶水,递根烟,说声谢谢,“那一刻真的很开心,因为会感到自己的劳动被认可和尊重!”

“烈日下,皮肤晒得像针刺,可也忍;冰天雪地,滑倒了,爬起来继续走。苦点累点没什么,最难过的是不被尊重。”黄贤孙吐槽,前几天自己还被“投诉”。客户没找到自己的货,就责怪快递员把货弄丢了,都不愿意好好沟通就直接投诉。“尽管最终找回了货物,但我还是留下了投诉记录。”还有的人不愿意把货放在快递柜,非要我们送货到家,做不到就投诉快递员偷懒服务不到位。“不就是个送货的嘛”,在黄贤孙看来,这句话很伤人,“还是看不起干这行的,可也少不了我们的服务啊!”

“送快递挣的就是辛苦钱,也是熟能生巧,多劳多得。”黄贤孙高兴地告诉记者,今年四月份,他作为公司代表参加栖霞区首届非公快递行业职业技能竞赛,还拿到了优胜奖。“这么多年,我也坚持下来了,相信一切都会越来越好!”

本报记者 鲍晶



宗来堂:盼多一点福利和保障

“您的快递到了,疫情期间,我进不去小区,请您到大门口来拿一下好吗?”

上午10点多,在龙江阳光金峰阁小区门口临时设置的快递放置处,一个一米八左右、皮肤黝黑、身穿蓝色工作服的男子一边熟练地从电瓶车上抽出包裹,一边快速拨打着电话。他叫宗来堂,是南京德邦物流有限公司热河南路第二分公司的一名快递员。

每天早上7点半,宗来堂就赶到公司网点,先卸货,把自己负责投递片区的快件全部分拣出来,扫描录入信息,然后整理装车。上午9点半,他骑着电瓶车开始了第一轮投递,文荟大厦一阳光金峰阁小区一白云园小区一碧树园,下午集中送新城市广场商户的快件。每天必走的这条线路,已让他熟悉每一个小区、每一个楼栋。

这天送的第一单,宗来堂就遇到了麻烦,两个装了医疗器械的大纸箱封口处有些破损,收件人非常不满:“这些货我们要寄给国外客户的,外包装破破烂烂的肯定不行!”经过一番解释并与厂家电话沟通,收件人才勉强付了运费,但还是加了一句“万一发现里面少了什么东西再找你哦”。宗来堂没有感到委屈,“这样的事情经常会碰到,习惯了,要是真拒收,我这趟就算白跑了。”

在白云园小区门口,宗来堂从车上搬下一件件包裹,放到临时快递架上,用笔在外包装上留下醒目的标记,并拍照留存,再一一打电话,“跑了几年下来,跟这一带居民都熟悉了,他们什么时间在家、喜欢把快递放在哪里,我都知道。有的送到指定位置后,发个微信说一声就可以了。”

一位奶奶带着孙子来拿快递,发现是个较重的大箱子,便要求宗来堂帮忙送上楼。然而,小区保安因疫情防控需要,拦住了宗来堂。无奈之下,宗来堂不停地跟这位奶奶说着“不好意思”,并向保安借来小推车,供她使用。

“平时,我们公司要求必须把快递送上门,送一份快递拿三四块钱,像空调、冰箱这样的大件也一样,爬7楼都没有另外的楼层费。疫情期间,好多小区进不去,所以效率稍微高一点。”宗来堂说,“我配送范围内的老小区都没有电梯,送大家电、家具,都得一个人扛上去。”

临近11点,眼看车上的包裹越来越少,宗来堂放松地笑了。“上午一车快递送完,差不多11点多,就在路边吃个10几块钱的快餐,然后返回网点,下午继续送两到三趟。”

宗来堂不时地擦着从额头上滚下来的汗珠,脸上的口罩和身上的衣服已经湿透,“苦点累点都不怕,就怕客户投诉。”宗来堂说,7月27日那天天下大雨,上午去取件,因客户不在家,改约下午上门。下午接到客户电话后,宗来堂冒着雨,15分钟赶到了小区门口,谁知客户不知道怎么不高兴了,取消了订单,还打电话投诉,说他不时取货。“就这么一个投诉,我的五星好评瞬间被降为一星,这个月的收入一下子损

失了1000元!”

平时为了多干活多拿钱,加上快递行业一直缺人,宗来堂经常连续一个多月不休息,“可能因为行业竞争太激烈,运费一降再降,我们的件工资最近又下调了。而处罚力度却加大了,收件一单拿0.5元,但如果开错单,一下子就罚两三百元。”

谈到对未来工作的期盼,宗来堂坦言,希望公司的规章制度更加人性化,在现有意外伤害险的基础上多一些休假、疾病方面的保障和福利,让快递员工作得更安心。

本报记者 陆夏彩君 谢丹娜



摄影:张旭

别让快递小哥成为“最熟悉的陌生人”

何应洋

作为世界第一快递大国,目前,我国日均快递业务量达3亿件,业务规模连续7年世界第一,对GDP增长贡献率高达1%。现有300多万快递员,已成为我国经济社会中不可或缺、不容小觑的新生力量。

随着快递业的发展,快递小哥队伍愈加庞大,他们的“苦恼”也日益凸显:劳动强度高、职业保障差、社会认同不高……小哥们渴望尊重但缺乏应有认同,身在城市却难以融入,成为大家身边“最熟悉的陌生人”。

解决好快递小哥的“急难愁盼”,不仅是维护其合法权益的当务之急,也是推动快递业行稳致远的必然要求。近来,国家邮政局等七部门出台《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》,就如何维护快递小哥合法权益,从保障合

理劳动报酬、提升社会保险水平、落实企业主体责任等8个方面,提出目标任务,明确责任措施。作为一项政策制度安排,意见来得正当其时,为快递小哥撑起了全方位的“保护伞”。可以想见,有这样的“顶层设计”为快递小哥遮风挡雨,他们的权益将更有保障,会有更多的获得感幸福感安全感。

快递小哥是新时代的劳动者,是我们美好生活中的服务者,全社会都应该尊重善待他们,给他们多一份关心呵护。尊重善待快递小哥,是一个社会文明程度的体现,它会让我们的城市更有温度、更具温情、更加温馨。某种意义上讲,尊重善待快递小哥就是尊重善待我们自己,因为他们的辛勤付出,关系着我们的幸福、社会的安宁。尊重善待快递小哥,我们不妨从一个真诚的微笑、一句暖心的问候、一件他们关心的点滴小事做起,让快递小哥安心奔跑,追梦无忧。

顺丰小哥刘成的“特殊派送”

“赞美你,可敬的志愿者,你们是直面疫情,维护秩序的战士……”

晚上11点多,临睡前,刘成再次掏出手机打开儿子的视频,嘴角不由得泛起笑容,这是孩子送给他的朗诵。

自7月20日南京禄口国际机场爆发聚集性疫情,来自江苏顺丰速运有限公司滨淮快运分部的收派员刘成,便主动加入禄口街道白云路社区的抗疫志愿者队伍中,到目前已在这里连续志愿服务25天。

“没有工资我也做!”

7月20日,刘成下班路上发现所租住的小区紫荆苑拉起了警戒线,执勤工作人员告诉他,小区内确诊9例新冠病例,均为禄口机场工作人员,疫情防控需要,只进不出,具体封控时间还不确定。面对如此突发情况,刘成当晚选择暂住亲戚租用的仓库里。

第二天,整个禄口街道区域都划为管控范围,外围道路逐渐封控。这意味着,刘成不能正常上班了。看到现场正在忙碌的白云路社区党委书记,刘成毫不犹豫地上前问:

“我去年做过抗疫服务志愿者,你们需要志愿者吗?”

“志愿者是没有工资的,一切都是义务服务!”

“没有工资我也做!”

就这样,刘成成为抗疫志愿者的一员,每天奔忙在抗疫一线上,为疫情防控贡献他最大的力量。

“累,但是很充实”

7月21日上午,从收派员变身为志愿者的刘成,开上自带货车,自费加油,继续着他的“特殊收派”工作——为社区及居民运送各类所需物资。

每天做好核酸检测,穿上防护服后,刘成顶着高温,将生活物资、防疫物资一箱一箱地搬上车,从华山路40号的大卡点运到社区,再按照楼栋分类,分发到4个小区的小卡点和150家商户居民手中。

上百户的生活物资搬运起来并不容易,需要按照住户房号码放,方便小区内志愿者转送,一趟下来,刘成全身都被汗水浸透。在给门面商户派送时,只能通过“喊话”的方式交流,每次都要在安全距离外,烈日下,或雨雾中,看着商户把一袋子蔬菜拿进屋,刘成又赶忙派送下一家。

天气炎热,堆积在一起的瓜果蔬菜极易腐烂。为了早点把新鲜食材送到居民手里,刘成几乎24小时待命,不论白天深夜,只要外面卡点物资一到,便立即拉货。为了节省时间,他干脆住在卡点上,开始时是打地铺,最近有了一张行军床。20多天下来,累计车程已1000多公里。

热心肠的刘成除了派送物资外,还跑腿当起了代购,为居民解决生活急需。“小刘同志,我家宝宝尿不湿没了,我不太方便出门,可以帮忙买一下吗,谢谢!”求助居民一个电话打来,他二话不说便向超市赶去。有时遇到超市断货,还要

再换一家采购,遇到空货的情况,还要反复寻找替代品。

“累,但是很充实!”在高温下坚守了20多天,每天从早忙到晚,但作为抗疫志愿者,刘成却越发感到这份工作的神圣,有求必应、心甘情愿地为居民解决困难。

“担起自己的一份责任”

1981年出生的刘成,是宿迁泗阳人,高中没毕业就跟着哥哥外出跑货车,搞了10多年运输,后来跑到南京干起了快递,“没文化,又要养家糊口,只能干点体力活了。”在一家快递公司干了5年多,没合同没社保,一年到头得不到休息,伤病也没有保障,送货上门,楼梯爬多了,大件货物又重,几年下来太累了,浑身是病,膝盖滑膜炎,都有积液了。3个月前,刘成选择了相对规范的顺丰速运,成为一名顺丰小哥。

“其实这不是我第一次当志愿者了。”刘成告诉记者,2020年春节疫情时,他回了泗阳老家,村里封闭管理,他就在村卡点做了32天的志愿者,“疫情防控人人有责,我是社会一分子,理应担起这份责任。”

刘成说,他70多岁的老父亲,是一名有着50多年党龄的退伍老兵,从小是吃百家饭长大的,所以一直教导儿女有能力就要帮助别人,回馈社会。“社会需要你的时候,你一定要挺身而出!”正是父亲的教导鼓励,让刘成更加认识到志愿服务的重要性及特殊意义,也一路鼓舞着他在这一支光荣的队伍里,尽一份力,发一份热。

通讯员 于薰 徐晶 记者 谢丹娜



【采访手记】加盟模式下,快递员更加“不容易”

快递员已成为大家最常打交道的职工群体。据统计测算,目前江苏快递从业人数达30万。而这群体权益保障问题,也引发了社会广泛关注。本报记者在采访中了解到,快递从业人员有“六苦”,而这些辛酸在加盟模式下更为突出。

一苦劳动强度大。“工作时间长、劳动强度大”,是很多快递员的共同感受。在没有电梯的老旧小区,快递员必须搬着货物爬上爬下。这样高强度的劳动是否会带来职业损害,目前还没有相关的研究成果,但因此导致的离职率显而易见。

二苦交通安全风险高。受访快递员均表示,自己的收入与送货量提成挂钩。这种计薪方式加上限时配送的惩罚机制,倒逼出分秒必争的工作节奏。一些从业人员为了提高效率,随意闯红灯、逆行、超速、占用机动车道、随意停靠、骑行过程接打手机等,带来极大的安全隐患。目前,交通事故已经成为快递员从业最主要的工作伤害。

三苦职业健康风险大。快递行业超长的工作时间导致很多从

业人员无法准点作息、按时就餐。遇到电商促销的时节,为了抢占智能快递柜,尽快去库存等,很多从从业人员连睡觉休息的时间都没有。胃肠道疾病在从业人员中属于高发疾病。长时间的骑行、走路、爬楼等简单运动,导致一部分人出现了腰椎疾病和关节炎。

四苦工作环境差,缺乏劳动保护措施。快递从业人员绝大多数是户外劳动者,日常工作状态就是风里来雨里去,不是在揽收、投递,就是在揽收、投递的路上。由于工作地点分散,工作环境和劳动条件无法提供有效的保障,快递从业人员普遍存在就餐难、歇脚难、如厕难等现实问题。在高温、寒冷、梅雨、台风等恶劣天气条件下,这些困难尤为凸显,也很容易引发事故风险。

五苦投诉压力大,职业荣誉感不强。快递行业的快速发展导致一部分加盟企业管理粗放、随意性大,“以罚代管”普遍存在。在激烈的市场竞争中对客户投诉,快递员往往选择息事宁人,不论从业人员是否有责任与过错,都会被要求向客户道歉、向公司交罚款。由于缺乏相应的维权机制,从业人员

在工作过程中遇到客户刁难或遭受委屈时,为了避免被公司罚款,不得不默默承受。

六苦职业发展通道狭窄,晋升渠道不畅。上升空间对于职工不仅意味着更高的职位与薪酬,更是对其价值的肯定,以及获得更多工作经历的机会。采访中,虽然有快递企业表示建立了岗位晋升机制,但在本单位有过职务、级别晋升的快递从业人员却只有13.0%。这一方面是因为快递行业入职门槛较低,企业技能培训不多,导致从业人员素质不高,晋升空间小;另一方面也是因为快递企业的提拔晋升机制还不够完善,导致从业人员的工作激情和向上动力不足。

据人社部门有关专家介绍,目前只有顺丰、EMS、京东等快递网点属于直营,其他快递公司,包括“三通一达”的网点,基本以加盟为主,此类经营形式普遍存在门槛过低、层层分包、管理混乱等现象,加盟商与快递公司之间仅是合同契约关系,而快递员是由加盟商自行招聘、管理、支付报酬,从而引发劳动关系认定、权益保障等一系列难题。 本报记者 谢丹娜