

快递系列策划(二)

快递员的委屈和无奈

核心提示 市民在和快递员接触的过程中,有感动,也有烦恼。而一些市民的做法,也让快递员感到委屈和无奈。

采访中,快递员表示,他们挣的是“辛苦钱”,希望能得到市民的理解。

记者走访了解到,目前,我市快递员的年龄在20岁和40岁,以男性为主,女性占据的数量少;每天平均派送快件100件左右,每件的费用为0.8元到1元;快递员的平均月收入在2000元到3000元;每天平均工作时间在8个小时左右,其中分件、拣件的时间在3个小时左右,派件的时间在5个小时左右。

□选题/刘红强

□文/晚报首席记者 翟华伟

□图/晚报首席记者 魏文慧



快递员挣的是“辛苦钱”,希望市民能多些理解

1 到楼上给客户送件,车上快件丢了一件

32岁的王东明做快递员已经3年多了。在做快递员之前,王东明做过不少行业。最初的时候,他听说送快递挣钱又轻松,可是,等自己入行后却发现,送快递并不是一件容易的事。

“送快递就是个服务行业,挣的是辛苦钱。”王东明说,在平时送快递的过程中,遇到过好说话的客户,也遇到过不好说话的客户。

王东明记得最清楚的是去年9月初,他去文化路与凯旋路一小区送快递的经历。

“我给客户打电话的时候,他说自己在休息,让我直接把快递送楼上去。”王东明说,他赶忙解释说自己的三轮车车厢没有锁,要是送上楼的话,车上的快递有丢失的风险,但是对方坚持让他送到楼上。

没有办法,王东明将三轮车停在小区外,然后以最快的速度将快递送到了三楼。

“我从小区出来继续派件,大约半个小时后,我要送哈森路上的一个快递时,发现这个快递不见了。”王东明说,他的心里顿时“咯噔”一下,“我想着快递肯定丢了,最后也的确找不到了。”

发现快递找不到后,王东明主动向客户说明了情况,并提出原件赔偿。

“那个客户也没有为难我,让我看了他的付款依据,236块钱。”王东明说,他按原价赔给了客户,“丢了这一个快件等于两天白干了”。

2 客户要求提前派件,否则就投诉

快递员派件是分区域的,根据不同的快递,快递员会安排最合适的路线。在摆放快递的时候,快递员也是按照所要走的路线进行摆放的,一旦摆放好的快递被打乱顺序,是很麻烦的。

“如果客户有特殊情况,要求优先派件,我们会考虑的。”24岁的快递员刘光辉说,通常情况下,每天上午8点前,他们会赶到公司拣件,11点前可以将需要派送的快递分拣完毕,在这个时间之前,他们尽量会按客户的要求将优先派送的快递放在最外边,以方便派送。

刘光辉说,前段时间,他

正在派件的时候,接到一位客户的电话,对方称她查询发现自己的快递到了,“让我赶快送过去”。

“我和她说,正常送的话,需要再过一个小时可以送过去。”刘光辉说,对方却说她买的是衣服,等着试试合适不,必须尽快给她送过去,否则就投诉他。

最终,刘光辉在车厢的中间位置找到了这个快递,虽然按照客户的要求送过去了,可是他又花了半个多小时重新整理了车上的快递,“要是不重新整理好,派送的时候就会很麻烦,没办法,咱做的就是服务行业”。

3 车辆爆胎耽误派送,客户认为是“忽悠”

今年4月初,25岁的快递员李堂在派送快件的路上电动三轮车突然爆胎。

在电动三轮车爆胎前,他刚给一位客户打电话说,大约5分钟可以送达,对方说他不回家,让家人到楼下等着。

“车爆胎的时候,大约还有2/3的快件没派送。”李堂说,为了保证剩下的快递及时派送,他只好先找个地方补胎,“我推着三轮车找了将近2公里才找到一个补胎的”。

到达补胎地点后,李堂赶忙给那位客户打电话,本想说明情况,可是对方却没有接听。

40分钟后,李堂骑着修好的电动三轮车到了那位客户的楼下。李堂再次给客户打电话,接通后,对方生气地说家人在楼下等了半个多小时也没有等到。随后,客户的家人下楼后也生气地说:“你不是‘忽悠’吗?你说5分钟到,到现在你才过来!”

4 通知客户取快递,被说“影响午睡”

29岁的陈女士也是一名快递员。一年前,陈女士的女儿上小学后,她就和在市区开货车送货的丈夫商量“找点事儿做”。

“想来想去,我觉得做快递员比较合适。”陈女士称,每天上午7点半左右,她将女儿送到学校,然后直奔快递公司分件、拣件,11点左右开始派件,一般在下午4点之前可以派送完100个左右的快件。

“我们中午是没有时间休息的,吃饭也是随便吃点。”陈女士说,她之所以选择做快递员,一是觉得家里可以多一份

收入,二是下班的时间不耽误接女儿放学。

可是,也正因为快递员在派送快递时是不间断的,所以有时也会打扰到一些客户。

“去年,我给一个客户打电话说他的快递到了,他一开口就说‘你也不看看啥时间,你不午睡啊’。”陈女士说,一听客户十分生气,她赶忙道歉。

“我们哪有时间午睡啊!要是按正常上班时间派送快件的话,在别人下班后,我们也送不完。”陈女士说,让她欣慰的是,绝大多数客户还是能理解快递员的辛苦的。

5 客户要求快递放门岗,丢失后又让赔偿

一般情况,派送快递的时候,快递员会坚持一个原则——把快递直接送到客户手中。

然而,在现实生活中,快递员派送快递时总会遇到各种情况,比如客户不在家,且家中也没有其他人的情况。

如果遇到这种情况,快递员多会争取客户的意见。如果客户要求下次再送,快递员则会下次再送;如果客户要求放在小区门岗,快递员也会照做。而后者是存在风险的。

35岁的快递员宋成(化名)做快递员将近5年了。近5年的时间,宋成“啥样的客户都见过”。

去年2月份,宋成去长江路上的一个小区给一个客户送

快递。他给客户打电话的时候,对方称自己不在家,而且家里也没有其他人。

宋成提出“要不明天我再给你送一趟”,对方却称“他和家人回老家了”,并让宋成把快递放小区门岗。

为了避免不必要的麻烦,宋成特意让这位客户和门岗值班保安通了电话,确定之后,他才将快递放在了门岗值班室。然而,过了3天,这位客户却打电话说,快递找不到了,让我赔偿。

“说实在的,这个快递要是我直接弄丢的,我肯定会赔偿,把快递放在门岗是他提出来的,而且他也和保安通过电话了,还让我赔偿,这说不过去。”宋成无奈地说。

□记者手记

快递员不容易,挣的是“辛苦钱”

记者综合上述几位快递员的情况以及记者走访情况来看,我市快递员的年龄多在20岁至40岁,且以男性为主,近3年左右才出现女快递员,但女快递员的数量较少,且女快递员的年龄多在30岁以上。

在每天平均派送快递数量方面,每个快递员通常情况下每天派送100件左右,有些快递员每天派送的快递在120件左右。

目前,派送快递单件的费用因快递公司不同,价钱也不一样,总体来说,单件的派送价格在0.8元至1元。根据上述几位快递员的说法,他们平均月收入在2000元至3000元,和网络

的“快递员月收入万元”相差甚远。

在工作时间方面,绝大多数快递员会在上午8点之前到公司分件、拣件,有些快递员则称有时最早需要在凌晨6点左右到公司分件、拣件,通常情况下快递员会在上午11点之前开始派件,下午4点左右可以派送完毕,遇到雨雪等恶劣天气,派送完毕的时间则会延后。

多位快递员表示,在派送快递的过程中,他们是“风雨无阻”,不管多恶劣的天气,只要是自己派送的快递,都会当天派送,不然就会造成延误。快递员们表示,他们挣的是“辛苦钱”,希望市民能多些理解。