



从清早的清晨到火热的正午,从繁忙的午后到寂静的夜里,在你看见的或看不见的时刻,总有这么一群人奔波在城市的各个角落——风里雨里,他们风雨兼程;寒冬酷暑,他们劳碌奔走。他们就像城市的风追逐着每一分钟,用辛勤的汗水换来大家满意的笑脸和便捷的生活。这些最熟悉的陌生人,被大家亲切地称为“快递小哥”。当下快递业迅猛发展,但是,踏实付出、默默无闻的一线快递员的工作现状却鲜为人知。今天,就让我们一起走进他们的世界,听听他们说的心里话……

时代缩影下的快递小哥

不会做饭,可以点外卖;不能出门,可以网上购物到家。随着快递、外卖配送服务行业的兴起,随处可见快递、外卖工作人员在大街小巷穿梭的身影。

近年来,电商物流与快递行业持续快速发展,快递业从业人员数量迅速增加,号称迈入“千万大军”行列。关于快递小哥的社会调查越来越多,表明这个群体正受到更多人的关注。同时,社会对快递从业人员的需求也与日俱增,特别是在新冠肺炎疫情期间,快递员坚守一线,一度成为保障大家生活物资供应的逆行勇者。随着快递业蓬勃发展,消费者享受着日益便捷、高效的寄递服务,快递已经成为老百姓生活中不可或缺的一部分。在这背后,是几百万该行业一线从业者的辛苦付出。

有网友说:“现在快递行业发展迅速,快递小哥的收入非常高,每天跑跑单,月入过万应该不是问题。”那么,快递工作的真实情况究竟是什么样的?是不是真的如网友所说。为了解快递

工作的具体情况,记者联系了我市申通公司工作人员刘洋。他回答道:“其实,快递工作的核心除了挣工资,更大的意义是顺应时代发展、做好服务工作。快递行业很不容易,没有月入上万,派送一件平均提成是几毛钱,寄送一件还要除去成本、发货费、面单费……剩下的才是自己的,每月平均收入也就是四五千,并没有大家想的那么多。如果遇到客户投诉,那几单可能就白送了。我们愿意为大家服务,也希望遇到特殊情况的时候,能够得到客户的理解。”

每一个岗位都有它的艰辛,每一项职业都有它存在的意义。快递员作为消费者“最后一公里”的使者,他们的工作没有想象的那么简单,需要勤劳、踏实、敬业、奉献。在时代的缩影下,每单快递背后都蕴藏着个人、社会乃至国家发展息息相关的脉搏,把祖国的壮美河山和自己的脚步紧密捆绑。他们不仅是平凡岗位、美好生活的奉献者,也是社会快速发展的亲历者。

配送路上的温暖与感动

谭利喜是伟创辽源分公司配送部的一名普通外卖员,从事外卖行业近两年的时间。在这两年时间里,他有过心酸无奈,但也有很多暖心的故事。

在和谭利喜交谈的过程中,记者了解到,配送外卖就是“与时间赛跑”。每送一个订单都有严格的时间规定,在规定的时间内将热乎的饭菜送到顾客手中是他们的责任和义务。但是,在配送过程中难免会遇到各种问题,例如早晚高峰堵车、商家饭口订单剧增无法及时送餐、骑手车辆突然损坏、雨雪天气等,这些因素都会导致配送缓慢,出现订单超时现象,这也引起了一些顾客的不理解与埋怨。谭利喜说:“在订单配送超时的时候,有的顾客着急、催单,我们特别理解,但比我们更着急,因为多送一单多挣一分钱,送晚了我们还被扣钱。但是,有些时候的确没有办法,就像11月初突然的降温加上雨雪天气导致路面结冰,配送异常困难,而且还是周末订单增加的高峰,很多外卖小哥在送餐路上都不知道摔了多少次。我记忆最深的就是在下雨夹雪的第二天晚上,六条隆府那条路因为是坡路,结冰之后走路都会摔倒,我们送餐骑车根

本上不去,很多骑手都是一步一步走着将外卖送到顾客手中的。虽然有的顾客不理解、有些抱怨,但也有更多的人关心我们这些外卖工作人员,特别是在恶劣的天气,有很多顾客给我们送吃的、喝的,言语中充满着包容。有一次下大雨,我刚刚接到订单,顾客就给我打来电话,告诉先不着急送,等雨停了再送,注意自身安全。一句简单的话语,对我来说特别暖心。还有一次是中秋节送餐,当我敲开顾客家门的一瞬间,出现在我眼前的是顾客用小盒子装的月饼、水果和奶。那时,我的心里满满的全是感动。”

除了来自顾客的温度,还有配送企业对骑手的牵挂。据了解,每个月七号是谭利喜所在公司设置的关怀日,公司会给所有骑手准备水果、小蛋糕、牛奶等食品。冬天还会发放过冬物资。谭利喜说:“外卖骑手是一个平凡的职业。在平凡的岗位上,我愿意做一些力所能及的事,比如帮老人搬东西、帮环卫工人推车。不仅仅是我,每一个外卖小哥都在尽力为社会作出自己的一份贡献,而社会给予我们的那些温暖是我们以后更加努力工作的动力。”

“初出茅庐”投身快递行业

身穿墨绿色的工作服,干净的五官,说话不紧不慢,声音略带磁性……从外表上看,杨成林还真不像快递员。“我是一名刚刚进入快递行业的新人,我非常喜欢这份工作,每次送完快递收到好评都特别有成就感。”刚送完快件赶回来吃晚饭的杨成林向记者讲述了自己从事快递工作的经历。

从接单、分拣再到送货,刚上班没几天的杨成林第一次体验到了作为一名快递员的不易。面对源源不断的快件,“初出茅庐”的分拣员杨成林一开始显得有些手忙脚乱,但幸亏有其他同事的耐心指导,才不至于有太多失误。杨成林说:“虽然上班前已经做好了心理准备,但刚开始分拣工作还是有些力不从心,因为要不停地弯腰分拣派送,一天下来全身都很酸痛,看似简单的工作要比想象中难得多,只有体验过才知道不容易。”而最让他记忆深刻的还是“双十一”期间,11月12

日凌晨,一年一度的“双十一”网购狂欢正式落幕。清晨6时许,我市各物流揽投点早已是人来人往。早上不到7点,杨成林和同事们匆匆吃完早饭就来卸货,然后将货物按照各自区域进行分配。杨成林告诉记者:“快递物品摆放是有顺序的,脑子里得想好,先去哪个小区、后去哪个小区。后去小区的快件得摆在车厢里面,这样可以节约时间。有经验的快递员在出发之前,都已经规划好最便捷的送件路线,先到哪、后到哪,这样既节省时间又节省体力。”

工作一段时间后,杨成林对快递投递过程中的派件技巧和可能出现的各类状况有了更深刻的体会,也真实感受到了快递小哥争分夺秒背后的拼劲和这份职业的不易。但这些都未动摇他投身快递行业的决心,他觉得能够带给他人便利、自己也能够养家糊口就是这份职业对他的意义。

勤恳敬业的“邮政人”

李响是辽源市邮政集团有限公司第二揽投部投递员,2009年参加工作,在投递员的岗位上干了一干就是12年。同事说他第二揽投部的“全能”替班员,熟悉揽投部多个段区的各种投递业务。12年来,李响每天投递两个频次,单程15公里以上,投递邮件累计30多万件,投递路程累计超过50万公里,从未发生过用户投诉和安全事故。李响说:“我热爱邮政事业,为用户服务、让用户满意是我追求的目标。”

近几年,快递行业发展迅速,业务种类繁多。李响作为“全能”替班员,必须保证熟练应对各个段区的不同业务。他经常利用工作之余钻研、苦练业务技能,多次请教有工作经验的老员工,并结合积累的工作经验,总结了一套工作方法,有效地提高了工作效率。2020年2月,受新冠疫情影响,辽

源市中小学延期开学。为保证网上授课顺利进行,辽源邮政承担了为全市上万名中小学生配送教材的任务。为缓解各个段道的投递压力,李响主动申请独自投递邮件“分散”区域,把困难留给了自己。连续十几天每天早上六点半准时到达工作场地,对邮件进行分拣、装车、下段,每天投递邮件直到晚上九点钟。他用强烈的责任感和饱满的工作热情为莘莘学子传递书籍。李响说:“我就是一名不折不扣的‘邮政人’,我的投递工作就是辽源邮政‘移动的服务窗口’。工作12年来,每一次得到用户的认可都让我更加牢记‘人民邮政为人民’的工作信念。”

兢兢业业工作、耐心服务客户。李响用实际行动阐述了“干一行、爱一行”的敬业精神。他的工作没有惊天动地、一鸣惊人,只有勤勤恳恳、质朴纯粹地服务在本职工作岗位上。

①李响每天6点起床,7点收件装车,8点出发赶赴各投放点,12点半才能吃到午饭。

②每个快递员每天大概要送100至200个包裹,按照8小时工作时长计算,每3至5分钟就要送出一件快递货物。

③每个快递包裹都要经过许多流程,夹杂着投递员的汗水,在一通电话之后“轻松”来到大家手中。

④面对繁重复杂的工作量,快递员坚守岗位、不辞辛苦,及时准确地将快递件送到千家万户。

⑤一年四季,无论刮风雨雪、严寒酷暑,我们都能看到外卖小哥奔波的身影。

⑥自动化分拣设备解放了快递员双手,缩短了分拣时间,让快递“跑”得更快。

关注行业热点——

如何化解“速度”与安全的矛盾?

最近,一张快递小哥趴在车把上睡着的照片得到了很多网友的关注,大家纷纷被快递小哥的辛苦工作所感动。但与此同时,又有很多人担心如此高负荷的工作是不是会给快递小哥的人身安全和道路交通安全带来一定的安全隐患,特别是一些快递小哥为了抢时间、提高效率,屡次上演“速度与激情”。对此,市民张先生发表了自己的观点:“疲劳驾驶、急速穿行,这种行为不仅让自身安全难以保障,还会给他人带来一定危险。快递小哥工作确实辛苦,尤其到了‘双十一’‘双十二’等特殊节点,快件投递量明显增加,在送达时间上也有一定要求,为了赶时间,车速快点我们都理解,但是长时间奔波在路上,安全驾驶问题更不能忽视。”

当下,面对这种“速度”与安全的矛盾,我们需要站在不同角度考虑问题。对于骑手或快递小哥来说,派件越快,他们面临的交通危险就越多。若派件慢了,他们会面临客户投诉和雇主的罚款;对于平台方来说,他们的目标是提高派件时效,增加工作效率。那么面对速度与安全的矛盾,快递小哥与企业该如何应对?首先,快递员要牢固树立交通安全意识,严格遵守交通法律法规,杜绝闯红灯、逆行、不按规定车道行驶、开赌气车、超速行驶、边骑车边打电话

等违法行为。同时企业要为骑手安全负责,建立严格的安全制度。一是在招收快递员的时候,要严格把关,对快递员的安全意识和法治观念都有所要求;二是在日常工作中,要定期进行安全常识培训和教育,要求驾驶员在物流货运行驶途中一定要系好安全带,严格自律、遵章守法,养成良好的驾驶习惯。还有非常重要的一点就是企业对快递区域的划分和路线的安排,要在实践中不断进行调整和完善,考评机制也要力争更加科学合理,在提高效率的同时,减少快递员的劳动量和时效压力。

正所谓欲速则不达,安全才是无价之宝。如果出现事故,既影响正常的交通秩序,也给快递员本人及其所在企业制造了风险,往往得不偿失。因此,各方要共同协作,让快递小哥开心工作、安全回家。

本版稿件由本报记者 祝瑛尧 采写
本版图片由本报记者 刘彦 摄 本版策划 戚凯莹

