

■ 张星 25岁 新疆伊宁

快递是 送达快乐 的工作

11月23日晚上8点，在位于伊宁市利群路的韵达快递经典花园店，快递员们正将一天没送完的快件进行分类、将要发送的货物打包。正是下班高峰期，附近小区前来取包裹的人络绎不绝，“双十一”后的包裹堆积如山。包裹堆中，25岁的快递员张星，取货、打包，灵活地在缝隙中穿行。

时间自由、收入不错、锻炼人的耐心，是张星选择这份职业的理由。“高中毕业后，从事过七八种行业，快递是我觉得还算不错的一份工作。”说起工作，张星坦然地说，因为自己学历不高，这些年基本上从事的都是很累的体力活，但这些工作也锻炼了自己，逐渐成熟起来。

“别看我今年才25岁，可我的孩子都2岁了。”张星说。正是因为有了家庭责任感，张星决定好好干一个工作。在家人的帮助下，他与妻子在离伊宁市200公里的新源县开了一间榨油坊，并选择兼职从事快递。就这样，张星风风火火地每天骑着“电驴子”穿行在大街小巷，一直到了眼下一年中最新的时候。

“干快递，一是要快，二是要态度好。”就是凭着这两条，张星从最初的每天几十件，快速增长为一天200件至300多件。快递员没有底薪，全凭送快件的量挣工资，送达一个快件挣1元。若送货慢、电话没接到等，都有可能被投诉，被客户投诉一次，则要被罚20元。所以大家拼命跑，尤其在冬季，气温低，必须利用白天的时间送货，常常连吃午饭的时间都没有。

韵达快递在伊宁市有7个收发点，张星与另一同事负责一个片区的收发。通常每天晚上12点从乌鲁木齐发来的快件才入库，两人尽快到库房提取刚到的快件，按片区分好，通常是凌晨3点到4点，早上10点开始扫描、验货、送货，每日骑行60多公里。按公司要求，快件送达率需达93%，送货最多时一天可达300多件，一直到晚上9点多才能结束。回家后，待将每个送达的快件一一确认完，就又到了提货的时间。

看似单一的工作流程，却因每天接触的人不同，感受也不同。工作虽累，但充实。张星觉得，市民对服务行业的要求提高了，但对服务行业的尊重和理解还需改善。每当遇到理解自己工作的人，张星就会很高兴。如果遇到不理解的客户，一周心情都不好。

“快递业的要求是，即使天上下冰雹，也得把快件送到，因为每一个快件的那头都是一个焦急等待的客户。而大部分客户接到快件通知电话，都是愉快与急切的，所以快递也是一份送达快乐的工作。”徐励文/图



▲ 图为张星在收发快件。

快递小哥众生相

新闻回放

近日，湖南一名快递员在投送快件的路上因为“太累”猝死，这一事件引发社会对快递员群体的关注。在“双十一”购物热潮下，快递员支撑起了庞大物流体系的“最后一公里”。有行业分析报告指出，目前中国从事社会化电商物流行业的超过200万人，站点快递员等从业者每天平均工作时长主要集中在8至12小时，电商促销旺季日工作时长甚至超过12小时。

快递员群体生存状况如何？



■ 史哲学 32岁 辽宁大连

明年想在大连买房子

我家住在黑龙江省讷和县农村，21岁到大连，干过服装厂的操作工、大货司机，也在夜市摆过地摊。去年春节前，因干快递的朋友介绍，干起了快递的工作。快一年了，虽然辛苦些，工资也没有外界想象得多，但我非常充实、快乐。我的目标是明年能在大连买房子。

刚干快递时，对地形不熟悉，我每天只能送四五十件货。我负责送快递的这个地段位于大连市沙河口区，方圆两三公里。有老旧房子，也有新盖的写字楼。门牌号多而杂，一栋楼一栋楼地找，很费劲。好在一个月后就熟悉了。我现在每天正常能送100多件货，“双十一”后的高峰期出现在17日和18日，那两天送的快递有300多件，每天都干到

晚上七八点钟，街头霓虹闪烁，我还在一栋楼一栋楼地摁门铃。回到家里，尽管老婆端上了热腾腾的晚饭，但我累得没胃口，只想躺在床上歇歇腿脚。

单位周六周日休息，周一开始，我开上花1万多元买的二手轿车送货。因轿车装得多，每次能拉200件左右的货。往居民家送货，最高的要爬8层楼，送过较重的货物有洗衣机、电暖气，最重的就是往一个小学送书，一纸箱子书就有30多公斤。现在公司规定，单件货不能超过30公斤。

有时服务个别女客户时会让我感觉不舒服，比如运送大件时，想让她们帮忙开下门或者帮抬抬什么的，个别人没好气，话里话外意思是，你就是干快递的，就应

该负责把我的货送到家里。一次，我往一个女士家送货。她家住3楼。打了两次电话没人接听，大冬天的，我在楼下等了10分钟也没有她的回电，只好请她一楼的邻居帮忙收一下。谁知没多长时间她就打电话训我，说我偷懒，不愿意爬楼。遇到这种情况，公司有规定不能和客户吵架只好忍忍就过去了。但我收获更多的还是笑脸和感谢，还结交了王哥这个朋友。他是一个公司的老板，家住高层楼，每次到楼下给他打电话，他都是自己下来取货。王哥需要往外发货时，就叫我到他家办理手续，他总是端上热茶或拿出水果招待我。

我干快递的这个分部，每送一单货挣8角，比其他快递公司少点儿，正常每个月挣四五千元，“双十一”这个月能多挣一两千元。我们5个人的小团队特别和谐，老板袁叔每月都要领我们出去聚餐，还让我们带上老婆、孩子。我女儿今年7岁，上小学了。我现在仍租房子住，但明年我想在大连买房子，彻底安顿下来。鲍文锋整理

■ 青定主 藏族 17岁 云南迪庆藏族自治州德钦县

我要养家供弟弟上学

我1999年出生，今年17岁，干快递员已经8个月了。每天一大早，我就和同事冒着刺骨的寒风上班了。很多人17岁还是离不开父母的年龄段，可我家情况特殊，迫使我过早地扛起了生活的重担。

我们干一个月的工资是3000元，老板包吃包住，我对这份工作还是挺满意的。我的三轮摩托车车兜里满载着快件，走街串巷，一天上班时间在12个小时左右。当然，每月3000元的工资要求必须与老板签订一年以上的合同，如果是临时打工，每月只有2500元左右。

我家在奔子栏镇夺通村子仁小组，母亲在我7岁时在金沙江里意外溺水身亡，留下我们未成年的兄弟俩，父亲既要照顾我和弟弟，还要照顾86岁的爷爷，一家人的



生活特别不容易。前年，我从德钦中学初中毕业后，就辍学开始帮助父亲打理家里的农活。8个月前，我离家到县城开始做快递员。弟弟今年在读初一，以后他的学费都要由我负责，好在现在支出不是很大，等他读高中和大学的时候可能就要花费多了。为了弟弟，为了全家的生计，我得努力挣钱。

这两天，由于“双十一”刚过的缘故，每天的快递量特别大，我每天至少要送200个到300个快件，几乎从早上一直忙到天黑，晚上八九点钟才能下班。德钦县城海拔3400米，早晚特别冷，温度只有0摄氏度上下，必须戴上厚厚的手套，要不摩托车的车把太冻手。

我们一个月有两天休息时间，如果能够全勤，每个月还有150元的全勤奖，我有好几个月都是全勤，比别人多拿了好几个150元。我的老板也是我们村的，对我很关照，我很感谢他。

得了，不聊了，我得忙着送快递去啦！江初文/图

■ 王小雪

飞驰在乡间小路上的吴亚东

我家住在河南省固始县城郊区，离县城不远也不近，路顺，快递小哥都愿意来。

有年寒假的一天，我正在家门口玩耍，大老远看见一个骑着摩托、戴着头盔、穿着工作服的年轻人从公路上拐下来，一颠一颠地径直往我家驶来。到了家门口，才看清是个送快递的。他快速停好车，取下头盔，微笑着问我是不是某某家的家。我说是，然后他就让我过去领东西。

在他解绳的当口，我仔细看了一眼摩托车，发现车后座上 and 两边都绑满了书、杂志之类的东西，看来他还有很多地方要去。

“假期学生订的东西多。”他熟练地从捆绑着的一大堆东西中找出了那个装书的箱子。我迅速在快递单上签了字。他接过去，紧了捆绑物品的绳子，准备奔赴下一户人家。临走前，他向我妈询问了那户人家的大概方位。

那时，农村的手机还没有像现在这般普及。为了保证效率，也为了能把快

递准确送到顾客手中，一个快递员会专门负责一片区域。来的次数多了，我知道负责我们那个片区的快递小哥叫吴亚东。

近几年，网购逐渐在农村流行起来，快递业务量也随之飙升，快递小哥纷纷“鸟枪换炮”，不再骑摩托了，而是开电动三轮车或是面包车送快递。

今年暑假的一天，正值午后午休时分，太阳毒辣当空。听到屋外有汽车的声音，随着一阵敲门声，我和爸爸推门出去，见是吴亚东。夏日炎炎，吴亚东穿的T恤已经湿透，见我们出来，询问几句，确认没错后，一边擦着额头上的汗水，一边把快递从车后搬出来，连口水都没喝，就赶时间走了。

送快递辛苦而忙碌，不管严寒酷暑，吴亚东都要在乡间小路上飞驰。在乡下送快递，吴亚东也有苦恼。他对我说过，“乡下路况差，再加上农村没有街道，更没有门牌号，送一份快递要耗费很多时间。”

■ 张士林 30岁 山西运城

快递只是过渡

我叫张士林(化名)山西运城人，今年不到30岁，原来在省城太原做室内设计工作，是所谓的白领。在办公室里坐久了，慢慢就感觉空虚。于是我打定主意来到北京，从快递员开始干起，在大城市谋一个长远的发展。

目前我已经入行一个月了，每天的配送点在东五环外的定福庄附近。早上6点出车，晚上8点到9点回家，一天跑在路上的时间超过12个小时。前一阵“双十一”期间，晚上要忙到11点才能收工。每天陪伴我的“忠实战友”是身后的电动小三轮。

送件收件的工作并不一帆风顺，最让我难过的还是很多人的不理解。举个例子，“双十一”期间很多快递公司都爆仓了，区怕下面的快递员发不完快件，就把一大批包裹压在仓库里，压仓的包裹我们快递员都没法送。有一个客户的快件在仓库里压了三四天，前几天区才发给我。拿到快件后我立刻就给他送了过去。但是见面后他还是发飙了，对我说：“你这什么快递啊，这都几天了，你还不想干了？不想干我现在就投诉你！”这还是可以正常说话的，还有



▲ 图为张士林在送快递

人见面直接破口大骂。

也有态度不错的客户。11月21日那天下雪，有一个来拿快件的阿姨看我在寒风里冻得直哆嗦，就带我到他们家喝了一杯热水。送的快递多了，什么样的人你都见过，不过总体来讲，还是好人多。

快递员的工资没有网上说的月均1万元那么夸张，我的月工资不超过4000元，公司提供住宿。每天能抽出空就自己买吃的，抽不出空就一天不吃饭，有时候只在晚上吃一顿饭，很不规律。说实话，快递的工作对我也是个过渡，身边的同事里不会有人愿意在这一行干太长时间。干一段时间我可能就要换工作了，但下一个工作做什么，我还没想好，走一步看一步吧。

本报记者 杨俊峰/图

■ 张木森 四川成都

边送快递 边准备考研

四川成都市郊的一个大型社区，住户多，快递也多。很多快递小哥为了赶速度，会把快递放到物业或投递柜里。只有张木森不这样，坚持把快递送到客户手上。

“这是您的快递，请看看包装是否完好。”一个夏日的午后，太阳炙烤着大地，张木森躲在树荫里，小心翼翼地从一个蛇皮袋里拿出一个包裹，是在网上买的生活用品。他递过来，目光聚焦在我的手上，生怕我挑剔似的。

我瞟了他一眼，没有检查，接过他递过来的笔，直接签上名。他捕捉到了我异样的眼神，陪笑道：“我知道，您嫌我这个人麻烦吧。”看我不置可否，他接着说：“像这种小件，同行们都会放到柜子里。而我非要自找麻烦，送到客户手上，是为了让客户能当面确认，万一有不满意的地方，可以直接沟通。看到客户满意，我心里踏实。”

张木森的这番话，让我从此记住了他的名字。再寄快递，我都会给他打电话。一来二去，渐渐熟络起来。他专科毕业后没找到满意的工作，从大凉山来到成都边打



工边准备考研。有一次他来收件，我忍不住问他：“快递挣钱靠数量，拼的是速度，你这么干，咋赚钱？”

他停下笔，抬起头冲我憨憨地笑了笑，说：“我拼的是质量，靠信誉挣钱。”

我简直不敢相信眼前这个穿着工作服的小伙子会说出这样的话。他一笔一画地誊写着地址等信息，又补充说：“这个小区里，像您这样一直找我寄快件的人很多。”我恍然大悟，张木森绝顶聪明，送快递，也经营有道。

从此以后，不管收快递，还是寄快递，我都会送他一瓶矿泉水，以表达对他工作认真负责的谢意。可他每次收快递时，都坚持少收2元，以示对我送水的补偿。“无功不受禄。”他说。一句话让我无言以对，只剩敬佩。后来，我只有在收件时送水了。后来，他也拒绝了我的建议——有些快递包裹可以放投递柜和物业，没必要交到客户手上。

张木森的收入肯定没有同行高，但他的所作所为，却让我肃然起敬。本报记者 王明峰采访