



# 快递变慢递 年底又现用工荒

## 快件多 员工少 个别快递公司送货延迟 快递员称不如回家养猪

年关将至,不少快递公司的快递员都开始陆续返乡。这股返乡潮、辞职潮从去年12月开始形成规模,以至于个别快递公司由于人手不够而出现送货延迟的问题。快递从业人员表示,在行业竞争白热化的今天,成为快递员月入一万的神话早已破灭,不少“90后”快递员在严苛的业绩考核和顾客的白眼

中迅速退出这个行业。据了解,在北京地区,每年都会有几家快递分公司由于招不到员工、送件严重拖延而遭受巨额罚金,不得不关门。未来,如果快递业难以摆脱招工难的困扰,恐怕面临变“慢递”的风险。

### 事件

#### 两个地区曾发生快递延误

去年12月中旬,陆续有腾讯微博网友发文质疑圆通望京与申通方庄站怎么了。当时,一些网友称快递到达圆通望京分公司三天后仍未送达。一直到最近,仍有网友表示自己的快递已经到达申通方庄公司多日,但仍未收到。

1月2日,北青社区报望京分社记者曾赶到圆通快递望京分公司,看到只有两名工作人员在进行大量货物的分拣工作。工作人员说,这些包裹都是最近积压下来的,“年底了,大家都回家了,人手跟不上”。圆通客服的接线人员同样表示,快递积压的原因确系大批员工辞职所致,“现在一切都已基本恢复正常,我们会加快派送包裹”。

1月初,有市民反映申通快递方庄店在小区门口“摆地摊”,等着市民取件。记者在现场发现,12天前的快件仍未发出。对此,方庄店的负责人曾告诉记者,两周前总公司对方庄店进行整顿和人员调整,的确导致了一些快递滞留,“摆摊”取快递只是一时的对策。

### 探访

#### 快递积压已基本解决

9日下午,北京青年报记者在南四环附近的申通快递方庄分公司看到,目前已无快件大量堆积的现象,工作人员称“20天前堆积成山,现在只剩一部分未来得及派送”。公司经理顾先生表示,该店由于此前经营不善,延期严重,从去年9月起每月遭罚款30多万元,前任老板开不出工资,员工积极性差,导致了12月底的快件大规模积压,“积压的快件这两天能够全部派送完毕,拖欠的工资也在逐步发放”。9日傍晚,北青报记者来到位于崔各庄附近的圆通快递望京分公司,看到货架基本已空,地上只堆了少量的货物,基本都为7日从外地发出的快件。

圆通公司总部的一位工作人员则告诉北青报记者,之所以望京分公司出现了一些快递的积压,是由于同地区的其他几家快递公司在年底遭遇“辞职潮”,“虽然规定我们不许接其他家的单,但我们为客户着想,接了他们的单,快递量一下子增加了三分之一”。

圆通望京分公司的快递员向记者透露,一些同事确实是在去年12月初拿了工资以后就先后离开。

### 发现

#### 年底辞职已成普遍现象

北青报记者走访多家快递网点了解到,年底辞职并不只存在于圆通望京分公司这一个网点,这似乎已经成为快递行业一个较为普遍的现象。

在安贞门的一个快递网点,工作人员告诉北青报记者,他们的快递员10个人走了3个,剩下的人只能加紧工作,原来每天工作10个小时,现在12个小时。

朝阳区的另一位快递网点经理也透露,每年都会有一些网点由于招不到人而延误送货,因此被罚款几万、十几万甚至百万,“积压越多,时间越长,罚款越多,最后只能不干了”。对于年底的辞职潮,他表示,“已经习惯,早作准备。”这位经理表示,会在年前年后加大奖励力度,“晚点回家的可以报销路费,早来的提高奖励,如果真想辞职,我和他们说好尽量别赶在这时候”。

昨日,北青报记者在58同城搜索“快递员”,仅1月9日、10日两天的招聘快递员广告就达到20页之多,不少都写着“急聘”,承诺五险一金,并写着转正工资“5000元到8000元”。



望京一快递站出现货物积压 摄影/尹希宇



### 人物

北京的冬天,晚上7点半天已经完全黑下来,快递员刘文强(化名)结束下午的工作,口罩、耳套全副武装,开着电动三轮返回了崔各庄附近的村庄,这里是多家快递公司望京分公司的集中地。

从去年年底,他的一些小伙伴就陆续“失踪”。“都回家过年去了,我也早就想走了,但没赶上火车票,而且碍于老板的情面没走,我是人家朋友介绍来的”。早回家过年其实是一个借口,刘文强更想逃避的是年底的派件高峰期,“年底业务多,人手少,特别累”。

“90后”的刘文强原本从事着一项传说中的伟

### 相关

2012年5月正式实施的《快递服务》系列国家标准规定:快件首次投递时间超出快递服务组织承诺的快递服务时限,但尚未超出彻底延误时限视为快件延误。根据标准规定,同城快递的投递时限为24小时,国内异地快递为72小时;同城快件彻底延误时限是3天,国内异地快件是7天。也就是说,如果快递公司承诺同城快递1天内送达,若4天后仍未送达,则视为丢失。记者在采访中发现,多数市民不知道快递延误的赔偿细则。

标准规定,延误的赔偿应为免除本次服务费用

### 调查

## 快递员 只是看上去很美

北青报记者从多家快递公司及其网点了解到,许多快递员在去年12月底陆续选择辞职。一些全年无休的快递员希望可以早些回家过年,再加上现在快递员队伍中的年轻人较多,年底婚嫁频繁。

入门要求不高,传说月入一万,日后可能晋升,让无数初来乍到的外地青年选择做快递员,开始他们的北漂生涯,然而现实远非他们想象中那般美好。天气寒冷、过年回家都只是快递行业“用工荒”的表象。不少快递业的从业人员告诉北青报记者,工作辛苦、待遇较差、“90后”快递员难顾客严苛态度是促使他们辞职的更为关键的因素。而这些原因的背后,则是白热化竞争的快递行业生态。

#### 收入过万只是个传说

北青报记者在采访中发现,一提“月入过万”,几乎全部的快递员和经理都表示“怎么可能”。安贞门一家快递网点的工作人员表示,快递员每一票件,可以获得10%的提成,北京市内的运费七八元,提成不足一元,20元的货可赚2元,“按一天100票的话,怎么算一个月的月薪都不能超过1万啊”。这位工作人员还表示,多数快递员都没有“五险一金”的待遇。

据北青报记者调查发现,快递员的平均收入在三四千元,干得稍好一些的可以拿到6000元,极个别别人能够获得9000元的收入。申通快递某网点的老板王先生告诉北青报记者:“月入过万的,100人里面不超过3个。”他说,能拿到万元月薪的快递员都是干了有些年头的老业务员,他们手里有固定的大客户,每日能收上几百件快递,而刚入职的新人没经验没人脉,可能只能拿个基本工资。据王老板了解,春节后部分快递公司业务员的辞职率甚至能达到50%,而选择辞职的快递员多是入职时间不长的新人。

#### 行业竞争激烈 快递员工作辛苦

业内人士告诉北青报记者,月入过万的暴利时代早已过去,在早年快递刚兴起的时候,一份15元的快递可挣10元左右,而现在利润只有一两元,“为了竞争,你收5块,我收四块五,为了获利只能压低成本”。这位业内人士表示,更低的成本转嫁到人力上,就是快递员需要送更多的快件,公司对他们的考核也更加严格,“上午的件下午3点前不送到就要扣钱,这种工作压力是非常大的”。

王老板其实是一位淘宝卖家,进入快递业之后,与众多快递员有了接触,才了解了他们的真实处境——“低收入、高强度”。王老板告诉北青报记者,一般业务员早上8点开始派送快递,但赶上双十一,早上6点他们就开工,遇上被敲门声叫醒的客户,还经常会受到一顿臭骂。“那会儿快递员每天睡4个小时就是奢侈,忙的时候快递员夜里4点才能休息。”王老板说,他的淘宝店仅双十一一天就发了7000个快件,而一名业务娴熟的快递员两个小时也只能处理500件这样的单子。

“有些快递员回老家发现在北京干了一年,风里来雨里去却还没回村养猪的赚得多,过了节就留在老家种地,不回来了。也有一些在北京漂了几年的,当初带着梦想来,到头来什么也没实现,梦醒了也就找不到留下的意义了。”王老板说。

#### “90后”业务员更难忍受不被尊重

面对年轻员工的离开,不少老板感叹“90后”吃不了苦,“他们都是这山望着那山高”,但他们也坦言,这个行业实在不受人尊重,快递员觉得自己不被认可、被客户欺负,无奈辞职。

王老板告诉北青报记者,快递的分拣工作量很大,难免有些时候因为部分特殊原因导致派件延迟,但有的客户什么也不问上来就骂人,这让不少快递员感到十分委屈,甚至对派送工作产生了厌烦心理。

## 送快递不如回家开挖掘机

大事业——开挖掘机,一天工作8小时,月入4500元。谈起开挖掘机的日子,他深感自己“来送快递,真是被他们骗了,还是那个稳定”。去年10月,听朋友说送快递工作自由,挣得也不少,他便辞掉了原先的工作。然而他发现,这份自由的工作就意味着每天颠簸往返在从崔各庄到望京的路上,这段路程乘地铁都要20分钟。

早晨7点开始分拣,8点前出发上路开始派送一直到中午,下午3点又再次出发,到晚上7点半回来,结束整理工作已经是快晚上9点。他工作的区域除了两栋大厦有电梯,其他5幢6层居民楼都需

要跑上跑下,一天的工作量有100多件,每件可以给他带来1元左右的提成,加上2700元的基本工资,这份工作在他第一个月时让他有了5000多元的收入。“但就那么一回,早晨迟到半小时要罚20元,原来六点半开始的时候我基本每天都要迟到,一个月就要扣600元,延误快件要扣钱,接到投诉还要罚款”,现在他每个月能拿到4000元左右。

虽然没有遭到过投诉,但是死活不承认自己被电话通知过的顾客让他心里窝火。“等过了年我估计也不干了。”刘文强嘟囔了一句,一加油门,身影消失在乡村的夜幕中。

## 快递延误标准 多数市民不知情

(不含保价等附加费用)。由于延误导致内件直接价值丧失,应按照快件丢失或损毁进行赔偿。除此之外,对于购买保价的快件,应按照被保全额进行赔偿;没有购买保价的快件应按照相关法律规定进行赔偿。

北青报记者昨日采访发现,针对快递延误,各快递公司并没有统一而明确的赔偿标准。关于对延误的认定,申通、顺丰客服均表示不存在不可抗因素下,超过公司承诺的服务时限没有送达即可申请延误赔偿,即在确认延误系公司责任造成的情况

下可以赔付。这两家公司的服务时限同城为1天,国内异地为2到3天。

在赔偿标准问题上,申通、圆通、顺丰快递表示一般会退还本次服务费,不过具体事由需与当地客服点协商处理。而中通客服并没有给出延误赔偿标准,她表示相关问题需向相应网点反映,网点会与延误部门联系处理。

文/本报记者 赵婧姝  
本版摄影/本报记者 魏彤(除署名外)  
实习记者/于蕾 金叶 刘丹 线索提供/刘先生