



首席记者 方翔

快递小哥、外卖骑手……在我们这个城市中，有这样一个群体无时无刻不在与我们发生着联系。每天，我们都会与他们见面，但对于他们，我们又了解得很少。快递配送行业从业者是我们这个城市中最熟悉的陌生人，如何让他们更好地融入到我们生活的这个城市，已经越来越受到关注。

## 快递 让生活更美好

对于生活在我们这个城市中的绝大多数人来说，已经离不开快递配送这个行业了。在陆家嘴上班的王小姐，手机中装了五六个与快递配送有关的APP，每天上班的第一件事情，就是叫上一份咖啡，中饭基本上都是靠外卖解决，即使晚上到爸妈家吃饭，还不忘让外卖送几个菜过去。

近日，2019上海企业100强榜单发布。在过去一年里，上海的快递配送服务业逐步发展壮大，取得显著的成绩。比如，美团点评2018年实现营业收入652亿元，增长率达到92.25%，继续领跑全球生活服务电商第一阵营。庞大的生活服务规模创造外卖骑手就业岗位达270万人之多。

圆通快递、德邦物流、中通快递和申通快递等4家新型物流公司实现营业收入851.1亿元，增长率28.85%；实现净利润90.8亿元，增长率达到35.05%；资产总额794.5亿元，增长率达到47.36%。在实现营业收入、净利润双双高增长的同时，吸纳员工人数18.4万，员工人数占上海百强企业的比重高达9.04%，带动的就业人口数以百万计。

随着快递、外卖与我们的生活越来越融入，许多从业人员与消费者之间的关系也在发生着微妙的变化。

“我在上海做外卖已经两年多了，我觉得做这份工作最大的特点就是你的付出和收入是成正比的，只要肯付出，就一定会得到回报。”从事外卖行业的范先生说，“这些年做下来，我觉得好人还是多，像前两天有一个外卖单子，消费者把地址写错了，原本应该送到家里的，结果单子上写的是单位，两个地方差了5公里，当我送到单位的时候，那个消费者并没有让我再送到家里去，而是直接跟我说，让我吃了吧，免得浪费了。还有些消费者遇到高温、暴雨天，还会给我们打赏，这也让我很感动。所以有时候我们送外卖，看到有人需要帮助的时候，也会主动帮忙，有时候看到有垃圾，也会顺便带下来。”

► 台风期间仍坚持送外卖的小哥  
本报记者  
周馨 摄



『保障+关爱』让快递配送行业更好推动城市发展

# 你好 最熟悉的陌生人



■ 今年新春，中城10万快递小哥和外卖骑手收到来自团组织的温暖关怀

本报记者 孙中钦 摄

## 关爱

2019年3月23日晚上十点半左右，金山区外卖小哥谢冬海在送餐途中看到一名女子跳河轻生，可她的丈夫不会游泳只能干着急，谢冬海二话不说，脱了衣服鞋子就下河救人，十几分钟后女子被救上岸。

虽然已经获得了金山区见义勇为先进分子、美团外卖城市新青年-模范骑手奖等荣誉，但是要采访他，还是需要下午三点之后，因为之前都是他工作比较忙的时候。

“其实那个时候，不管是谁，只要会

## 让职业更有尊严

游泳，都会去救人的，我只不过是正好路过那里，做了应该做的事情，”谢冬海说，“其实我很感谢社区民警杨晓，当时我的几个订单都超时了，杨警官主动帮我联系了几位订餐客户，并找来小区保安帮我送餐，最后一单则由他开车，带着我一起送到客户手中，说明情况，获得客户理解。这让我感到十分温暖。”

在今年东方卫视春晚上，中通快递上海五角场网点的快递小哥王豪杰在开场片中亮相，与女演员韩雪搭了一段戏。“我是一名95后，干快递有四年多

了。2014年，我从老家来到上海，加入了杨浦区五角场网点，现在负责的区域是杨浦区固定东路的几幢写字楼和一个创业园区，我是我们网点最年轻的快递小哥。”王豪杰说，“快递员也是我人生中的第一份工作，干了这么久，公司对行业对客户都有了很深的感情，我是送一些写字楼的件，因为比较年轻，天热的时候，写字楼里的大哥大姐经常会给我一些冰镇饮料、水啊什么的，特别感动。我觉得快递行业就是一个有付出就有回报的行业，而且你的回报都是看得见的，一份辛勤就是一份收获，去年‘双十一’我送了特别多的快件，那个月的工资突破了五位数，我特别开心。”

## 融入

本月，国家发改委、国家邮政局与人社部、国务院办公厅等先后印发《运输物流行业失信联合惩戒对象名单管理工作实施意见（征求意见稿）》、《关于加强快递从业人员职业技能培训的通知》、《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》文件，旨在规范快递配送行业，保障从业人员合法权益。

“我们平台经历五代版本更迭，全国高峰期每小时执行约29亿次算法，每天调度全国60万活跃骑手完成超过2000万订单的配送，平均配送时长从41分钟缩短至30分钟。”美团外卖公关部蒋思思表示，要在极短时间内将大量涌现的新订单和周围的骑手进行实

## 让城市更有温度

时匹配，同时兼顾用户体验、商家体验和骑手体验，追求体验、效率和成本的最佳平衡，这意味着庞大的计算量、极高的运算速度和复杂的算法模型，“如果某商圈实时产生85份订单，周边有228位骑手，那么有22885种匹配方案。智能调度系统需要综合考量超时风险、配送时长、行程距离、到店等餐时长、未来出单情况等多个因素，秒级时间给出最优解，将每一份订单分配给最合适的骑手。”

对于许多人来说，虽然快递配送带来了生活上的便利，但是一些骑手过分追求效率，违反交通规则，造成众多事故。据上海交警总队数据显示，2019年上半年，上海市共发生涉及快递、外卖行业各类道路交通事故325起，造成5人死亡，324人受伤。

“我们与相关快递外卖企业签署了员工交通安全承诺书，希望通过警方与企业的共同努力，来降低交通违法情况

的发生。”静安交警支队二大队副大队长许路说，我们也组织外卖企业领导成立督导队，定期上街面配合交警执法，对所属企业的骑手交通违法进行现场教育及内部处罚，对其他非机动车违法进行劝导并发放宣传资料，力促“不能违、不愿违、不敢违”氛围形成。

静安区曹家渡商业圈的悦达889广场地处三区交界地，不仅自身拥有不少餐饮商家，周边的一些大型商场也有很多。“我们与悦达889广场的业主沟通之后，为快递配送人员建立了专用停车区域，这样可以避免高峰时间乱停放，同时我们的巡逻交警也会在外卖高峰时间点加强执法，降低交通违法情况的出现。”许路说。

恰逢中午就餐高峰，美团外卖静安分部主管杨坤来到这里进行巡视。“我的主要工作之一，就是配合好交警部门做好骑手的安全工作。我觉得作为一名外卖骑手，最大的幸福除了物质上的，还有被信任，无论是商家、消费者，还是交警，他们的信任，是对我们工作最大的支持。”杨坤说。

记者手记

## 让快递配送行业更有归属感

不可否认，很多从业人员是看中了这个行业的高收入。把配送作为一个短暂的不稳定工作，在寻找到更适宜的工作之后会立即辞职。但事实上，我们更应该看到，这个行业对于未来城市发展可能带来的巨大作用。

在日本，政府通过购买服务，让一些便利店为老人送餐，这样当店员送餐的时候，就可以关注到老人的健康情况，并及时向社区反映。在上海，

一些快递外卖企业也会在春节等节假日，组织公益外卖项目。随着老龄化社会的到来，这个行业无疑将具有更大的想象力。

今天，对于快递配送行业的企业以及从业人员，我们这个社会不妨多一些宽容和关爱，让他们更好地融入到我们之中。有关部门也可以积极探索、研究完善相关政策，让企业和从业人员更有归属感。