

活多钱少，脾气自然大

可可(文员)

因为经常上网购物,经常和快递打交道。下单时,我总是注明“周六周日送货,送货前请和本人联系”。但很多快递想当然地认为,家里应该有人,他喜欢什么时候送来就什么时候送来。十有八九是送到楼下了,摁门铃没人应,才开始打电话。

通常对话如下:
“你是某某吗?”
“是。”
“有快递!”
“不是说好周六送来的吗?”
“你家没人啦(语气愤怒)?”
“都出去了。”
“那你自己明天来公司领!”
随后吐出一串含糊不清的地名,你还来不及记下,他已挂断电话,绝尘而去。

领两本书、一盒月饼,也就算了。有次是送马桶,对方也这样,让我到一个城郊结合部的地方领。姑奶奶彻底怒了,打电话到快递公司,据理力争,对方终于答应周末再送一次,但我自己已气得肝儿颤。

在某某网购,有时卖家要求当面验货,可那快递在边上催得你手抖。有次买了套瓷器,48件。卖家说,当场开箱验货,坏一个补一个。外包装是个大大的木头包装箱,找羊角榔头、找钳子,撬啊撬,那快递不停抱怨。48件啊,从景德镇运到上海,谁也保不准不会摔坏一件。我不甘心花大把银子买碎瓷片,只好和卖家说,快递不肯等,能否妥协一下,如果发现有的坏的,当晚8时前把照片传给他看。卖家答应了,快递如逢大赦,一溜烟走了。

我们看到的是,快递苦啊,累啊,活多得做不完啊,但很少去分析这个行业的内幕。

快递业的利益链是这样的:买家下单并付快递费,卖家找物流公司,最后一棒是快递把货物送到买家手上完成交易;而“蛋糕”是这么分的:我们买家付的快递费,卖家截留一块,物流公司拿一块,最后一块给快递员,他们一般拿计件工资。

这两年,卖家老给买家“上课”:劳动力成本上升,多交快递费吧。但据我所知,多收的钱,没全部交到物流公司;物流公司增加的那部分,也没全部交给快递员。层层截留,拿计件工资的快递员,只好拼了老命地跑啊跑。这两年,买家的快递费没少涨,快递员收入可能也没多涨,快递员的脾气当然要长了。

快递公司工会组织吗,有行业协会吗?如果没有,赶紧成立。如果有,这些组织就该发挥作用。由工会出面,和资方协商计件工资、高温费,从“蛋糕”里多切一点给快递员;由行业协会出面,和卖家协商快递费,从“蛋糕”里多切一点给快递公司。活多钱少,脾气自然大。

无法表示愤怒

月方(校医)

我常常要对快递员表示一下我的愤怒,可总没机会。

他们常常把我的物件扔在传达室,然后发个短信了事。这还算是好快递。差快递是物件放在传达室,根本不告知!我还在那边苦苦等,直至挂单显示“已签收”才吃惊,赶紧去找,还好,东西在,就懒得计较,也无从计较。

那天,朋友拍东西跟我说好请我签收,于是写了我的联络方式。结果,十来天音讯皆无。她到网上查询,说挂单显示已签收。我又大吃一惊,去传达室翻找,山一样的包裹堆,都不是我的名字。叫朋友联系快递员,快递员言之凿凿地说已经交付给我,真让我百口莫辩。我亲自打电话过去,对方想了一会儿,说已放传达室了,并一口咬定经过我同意他才

放传达室。我火山爆发:“拜托,你说话负责一点好不好?我的电话是有录音的,录音记录没有你的通话!实在不行我们去电信局查话费单!”对方气焰小了一些:“麻烦姐姐再去找一找。”和朋友一块去找,发现那个包裹积压太久,已经被挤到门后,所以被我找漏了。

从此,我寄东西不再填单位地址,而是直接填家庭地址。

在家里接快件又是别样情形:总是人未到,电话就到了,且说已经在楼下,让我赶紧下去。衣服也来不及换就往楼下跑,结果眼巴巴地等半天快递员才到,一边忙不迭地叫我签收,一边抱怨快件太多送不了……这时,我很想对他们说声“谢谢”,可是看他们那股匆忙劲,“谢谢”两字怎么也说不出口。况且人家也

没功夫听你道谢,一边往车上跨,一边不停地打电话,嘴里都是催促:“快!快!快!”一转眼疾驰而去。

常来单位的那个申通小伙子大概丢过快件。我在门口碰到他几次,他都急吼吼地在等收件人,说“丢了不是好玩的”。有一次听他打电话,那边说:“现在没空。”他说:“你抽个空。”那边说:“抽不出空!”这边就急,那边更急,最后对方撂了电话。申通小伙子握着电话,脸上满是憋屈。看他晒得黝黑的皮肤,以及大冬天额头细密的汗水,忽然觉得小伙子也不易——大家都不易;也许对方手头事急真的走不开,而他则是多送一件好一件……所以,快递员和收件人才会有怨多口舌。

人人习惯自我立场,所以“站对方立场想一想”的呼吁其实很勉强,还是期待快递公司在规章制度、工资筹算等方面规范化管理、高效化管理。

与“愤怒的快递”换位思考

“我是快递,你家怎么没人啊!”“我已经来了两次了,要么你自己来公司取,要么退回去!”眼下快递员的“脾气”好像越来越大,令很多白领郁闷不已。而快递员却说他们更郁闷——每天平均要送200个以上的包裹,有时跑三趟还找不到收件人。临近年关,“愤怒的快递”和“愤怒的收件人”越来越多。

今年中国快递协会首次要求快递公司在春节期间“歇人不歇业”,很多快递员在别人全家团圆的日子里还要骑着电瓶车派件、送件。有网友建议换位思考,收件人在签收包裹时能跟快递员道一句辛苦。你和快递员发生过冲突吗?碰到“愤怒的快递”怎么办?



插图 镜任

多些尊重理解

花眼(文员)

某年春节前,我住在省会城市的父母在网上买了点年货快递上门,本是为了让住在六楼的他们省点力。谁知弄巧成拙,不幸遭遇传说中的“愤怒快递”。

那次,快递员送了两次,不巧我家没人,便不高兴再来——听说,行规是快递员接单有提成,派单则无,恐怕这正是纠纷多发生在派单环节的主要原因。快递打电话让我父母自己上门去取,老爸一口回绝:“哪有让客户自己取件的道理?!”结果,年货从此杳无音讯。

我联系卖家催件,他查询给我的答复是:“收件快递站说,‘无法派件,准备退件’。”别介呀,我花了几个小时在网上淘年货,又和父母及卖家联系了半天,最后成了“退件”,之前

的劳动岂不都成了无用功?我和卖家在两个城市分别花费了不少口舌与两个快递站联系,可折腾几天,快递仍然一点不松口。后来下了一场雪,更有了“理所当然”的借口:“下雪没法送,明天再来取,我们就退件。”

最后,还是老妈心软,不忍女儿心意白费,冒着风雪,坐公交车到达位于机场附近的公交终点站,再在一条泥泞小路上步行25分钟,好不容易摸到快递公司的仓库,再提着四五公斤重的年货走向公交车站。这一趟跑的,不用老妈复述,我都能想象到有多辛苦。

我能理解,快递员都讨厌遇到住在老公房高层的客户。同样送一份件,爬上我们家六楼的时间和体力都能够给电梯房的客户送几

次了,况且还不一定每次都能送达。所以,常有快递员在楼下打电话,喊我爸妈自己下楼取件,但这么离谱的情况,还真是第一次碰到,也算是极品一枚了。

其实换位思考,我还是蛮体谅快递员的。收件时道声“谢谢”,那是必须的;我甚至还会把闲置的广告衫攒起来,拿给相熟的快递员,让他们当工作服穿。将心比心,快递员对我也很客气,有时在路上遇见还会打个招呼问候一声。

我想,虽然“愤怒快递”确实有,总是个别,大多数人还是勤恳认真的。坐在四季如春写字楼里的我们,应该尊重顶风冒雨、全年无休的他们,别因为自己西装笔挺就觉得高人一等,把他们赶进后门,赶进货梯。如果他们觉得自己被歧视了,怎么还会有好心情给高高在上的“老爷们”送快递呢?矛盾自然也就多了。

伸手不打笑脸人

莫锡众(办公室主任)

忙碌,是快递员给人的第一印象。他们每天穿梭在城市的大街小巷,在居民区和商务楼爬上爬下,永远是脚步匆匆。

一句“您好,您的快件到了,请签收”,快递员递送到客户手中的,要么是购物狂日思夜想的新鞋子、新衣服;要么是商务人士期待的最新样品、重要信函……快递员成为我们生活中不可或缺的好“帮手”。

不过,最近社会上对快递员的评价来了个180度的大转弯:有的责怪他们服务不佳、恶意刁难;有的抱怨他们态度蛮横、“耍大牌”——好像快递员个个都是火爆性格倔脾气。其实,目前上海的快递员数以万计,他们中绝大多数都是称职的。极少数“愤怒的快递”不巧让你给碰上了,错也未必都在快递员身上。

比如上个月,本小区一位张姓业主与快

递员就发生过一次冲突,起因是该业主从淘宝网买了一副手套,要求对方两天内必须送到,结果快递员两天内送了四次都未果,因为家里没人,而打电话又联系不上(后来才知道是该业主自己将手机号写错了)。无奈,快递员只好在第三天早上趁他未上班之前赶来敲门,谁知该业主非但不道一句“谢谢”,反而出言不逊:人家还在睡觉就来敲门,真是催命鬼,想抢劫啊……快递员也是人,急怒之下,一拳挥将上去,打得该业主满地找牙。

伸手不打笑脸人。如果该业主不那么盛气凌人,有话好好说,事情就可以避免。所以,不妨对快递多点体谅,多点包容,多点感恩,他们赚钱不易,常常在我们还没起床的时候、在刮风下雨的时候,就开始满世界忙碌、奔波了。

加入了加班的洪流当中。

休息14天,上班17天,说是“最幸福”,也很可能是“最劳累”,有人感慨这是“史上最反差感月”。欢迎来本报《职场方圆》晒晒“特别的一月”。

(截稿时间:1月30日上午9时)
来稿请发E-mail:zcfy@wxjt.com.cn
电话:52921231

大学生与“快递大叔”

阿Q(大学生)

对于大学生,尤其是大学女生来说,网络购物已经成了大家“衣食父母”般的存在。很多大学城都在松江、闵行这些偏远地区,周围别说是商场,超市都不见一个,于是便宜又方便的网购成了不二的选择。大家一起淘衣服、淘零食、淘生活用品,久而久之,和快递之间的“过招”也成了家常便饭。

有时候因为在上课,没办法领包裹,快递就会把包裹统一放在宿舍阿姨这里。由阿姨们代为保管,同学们还是很放心的。

但不知道什么时候开始,学校里的领袖像周围成了快递的中转站,每天都可以看到雕像周围站了一圈快递大叔,他们脚边都堆着十几个包裹,不停打电话催学生们来领。看到学生跑过去,他们就问:“几舍的?”得到答案后指着某几个说:“喏,你们宿舍楼的,方便的话可以一起带去。”

其实,同学们对快递的这种做法还是有很大怨言的。按规定,送货上门是快递的职责所在,有的同学因为宿舍楼离雕像比较远,或是在上课没办法赶过去,而快递态度却非常强硬,说所有包裹都在雕像这边,他们很忙,没时间一幢楼一幢楼地送。而那里是学校的中心地带,来来往往人流量很大,包裹被冒领的情况也发生过好几起,偶尔还会看到两三个包裹孤零零地被放在地上,一直到很晚都

没有人去拿,但快递却早就离开了。

虽然反映了很多次,但这样的情况依然没有得到满意的解决。

对外地同学来说,节假日前的快递应该是他们最头疼的了。有个女生是常州人,有次元旦放假,她买了31号下午4时的车票回家,前一天就跟快递说好,希望他31号上午把东西送到,因为是货到付款的包裹,所以不方便让别人代收,快递当时也答应了。结果当天一直到中午1时,东西都没送来,电话也一直打不通。最后时间来不及了,女生只好愤愤地去车站。最后这个快递下午4时才送到,可惜人去楼空,只好退件等过完节再发。

说了这么些学生与快递之间“斗智斗勇”的血泪史,其实大家也遇到过不少善良的快递大叔。有一次,同宿舍女生买了一大玻璃瓶柚子茶,结果瓶盖怎么也打不开,她竟然就打电话给那位快递大叔求助。结果,对于她无厘头的请求,好心肠的大叔不仅没有发脾气,还立马调转头,回到我们楼下帮忙打开瓶子,当时真把我们感动得“内牛满面”。

——本版整理 施淑洪

【下期预告】回家攻略

欢迎
来
信