



工作中的万罗飞(左)和王跃平(右)

浙江快递协会秘书长体验小哥工作

一上午送了20多个包裹

35度高温天上门送货
小哥太不容易了

本报记者 陈婕

热热热!进入6月下旬,杭州的气温已经攀升到了3字头,大太阳下站不住脚。

“要么太热,要么下雨,每年618对我们来说都是一次考验。”万罗飞在运新花苑经营菜鸟驿站已经3年多了,除了门店里的2名小件员,这次,他多了一位特殊的“徒弟”——浙江省快递行业协会秘书长王跃平。

“小哥们一般一小时能送20件左右,今天我来挑战一下。”扫码、测温、消毒,王跃平进入站点,开始了沉浸式体验。

还没派送
已经出了一身汗

去年,王跃平走马上任浙江省快递行业协会秘书长一职,在此之前,他在邮政系统工作了数十年,对快递业的经营、网运、配送三大环节了然于心。在协会任职不到一年时间,走访调研了全省各地邮政管理局、快递协会、省部快递企业及其分支机构。配合邮政管理局对快递企业的安全、防疫等检查工作,足迹遍布各大分拨中心、仓配中心、揽投网点等。但这是他第一回走进菜鸟驿站近距离体验上门配送工作。

此前,快递不送货上门曾一度引起消费者广泛关注 and 讨论。中国2021年快递件数突破1000亿件,庞大快递量对应的快递员人数不增反降,快递送货难成为现实。

“驿站是末端的最后一公里,这次来,一方面想看看我们快递行业的真实情况,防疫工作、最后一公里服务质量究竟怎么样,另一方面,作为普通消费者,我也想亲身感受一下快递小哥的辛苦程度。”

穿上蓝马甲,王跃平的工作正式开始了。他首先要做的是,给刚送到驿站门口的快递包裹进行消毒。消完毒,王跃平扛起集包袋,走进站点内。万罗飞拿出工作手机,给他进行演示。“打开驿站掌柜,对准包裹上的二维码进行扫码,接着系统会提示,这个包裹是上架架,还是需要上门派送。”

万罗飞解释,运新花苑位于三堡附近,一区二区共有24幢楼,大约有1000多户居民,老年人较多。去年开始,天猫淘宝联合菜鸟驿站推出天猫淘宝包裹送货上门服务,由菜鸟驿站提供配送支持,消费者可以按需选择。“目前的情况是,站点平时每天能收到600多票包裹,其中一半需要送货上门。”

前段时间,万罗飞特意采购了一批集货箱,可以按照楼栋号进行二次分拣,大大提升效率。“包裹进入站点之后,自取的直接放上货架,需要送上门的,我们先单独放好,等下再进行二次分拣。”万罗飞说完,王跃平开始进入入库环节。“入库成功”“天猫淘宝专送”……王跃平对着一个个包裹扫码,提示音不断响起。

“好像不对,天猫淘宝专送,这是不上货架的,意思就是让我们送上楼去对吧?”王跃平上手很快,但包裹一多,就容易放错。大半个小时之后,他完成了第一批包裹的入库。35度高温天,还没开始派送,已经出了一身汗。

一声感谢很暖心
邻里情是最大收获

在驿站工作,似乎每时每刻都有忙不完的活。入库之后,紧接着就要开始送货去了。拉着包裹,进入10幢电梯,王跃平低头一看,手机没信号了,会不会影响操作?“是的,这一幢楼信号不好,不过没关系,我们的系统在离线状态也能操作。”万罗飞打开界面给他介绍,包裹是自取,还是送上门、放门口,一目了然。万罗飞说,在家的用户直接送包裹,放在门口的包裹,则要用手机拍照留存上传,系统会自动提醒客户。

“咚咚咚……”“小万,怎么今天多了个人呀。”阿姨很快开了门,还没等“徒弟”开口,就认出了一旁的“师傅”。都说远亲不如近邻,现在,小区门口的驿站可以说是居民们最熟悉的地方。阿姨这亲切的开场白,也让王跃平放松了下来。听说是带新人来体验,阿姨赞不绝口,“这个驿站服务到位,基本都是送到家里的,小万很耐心,服务很用心,谢谢。”

“王阿姨,这是我们应该做的。”万罗飞有点不好意思地笑了,做服务工作,熟知所有消费者的收货喜好是本职。“开驿站3年多,邻里关系是最大的收获。”

炎炎烈日下,一件件包裹送上门的过程中,擦汗的速度跟不上汗水流淌的速度,但王跃平却越来越充满信心,“小哥们苦干实干,虽然不擅长华丽的语言,但只要诚心沟通,没多大问题。”

很累但值得
给快递小哥点赞

忙了大半个上午,王跃平总算送完了20多件包裹,跟快递小哥们比比,这个成绩自然是差强人意,不过他很高兴,“承诺的送件上门,只要快递件主人在家,都送到了他们手上。”

很累,但值得。

王跃平看到,包裹件量在逐年递增的同时,防疫工作也没有松懈,很多时候,小哥们测温消杀的次数比吃饭更频繁。更让他感慨的是,科技赋能,永无止境。“驿站这套系统做到了有据可查,还可以离线操作。有了科技助力,效率可以大大提升,这一点值得在行业里铺开。”他说,在末端配送最后一公里,无论是科技赋能,还是站点标准化建设,菜鸟驿站都走在行业前列。

浙江作为快递大省,行业如何进一步发展?王跃平认为,快递业首先要支持电商企业快速发展,其次快递企业自身要做大做强,同时服务要让消费者满意。在提升服务质量让用户满意的同时,也要规避无序竞争实现行业自律,不断加强站点标准化建设,进一步保障快递小哥的合法权益。

王跃平呼吁,千千万万个快递员是行业不可或缺的重要力量,因此,快递企业更应以员工为重,做好后方阵地建设,保证员工能以饱满的激情面对工作。“顶着烈日,在路上奔忙,给千家万户送上生活所需,感谢快递小哥的辛勤付出,我要给快递小哥点个赞!”对着镜头,王跃平竖起了大拇指。

公告

公告:赵向彬即日起限七日内到杭州公交六公司人力资源科报到,逾期按有关规定办理。

遗失

杭州余杭高新园区创业中心联合工会遗失宁波银行临平支行开户许可证,核准号:J3310057223201,声明作废。

分类广告

热线 0571-85311120/85310536
微信 13957109893/QQ59997182