

小哥行业调查之社会认同篇

说声“谢谢”、“雨天慢一点” 是对他们最大的安慰和尊重

本报记者 鲁佳 制图/顾喆翡 蔡李皋

44岁的肖其栋是中通快递杭州下沙网点的一名快递员,2001年就开始送快递的他,亲眼见证了这些年中国物流行业的飞速发展。

“以前小哥没那么受重视,现在关注我们的人多了,社会各界也一直在呼吁,要互相理解、关爱小哥。”公众对小哥态度的转变,肖其栋感同身受,“以前人家会说‘那个送快递的’,现在都说‘师傅辛苦了’。”

接受我们调查的2130名小哥,96%都是45岁以下的青壮年。除了“收入和福利”外,小哥们最迫切想要改变的,就是社会认同感和同城待遇(包括买房买车落户以及子女教育等等)。

“不想被人看不起。”采访中,很多小哥都跟我们提到“尊重”,对他们来说,并不想把自己靠本事吃饭的工作,和“苦力”“跑腿”这样的词汇联系在一起。

有时候,我们收到快递外卖时,不经意的一句“谢谢”或“辛苦了”,小哥们其实蛮在乎。从某种意义上说,这可能比一个好评更能安慰小哥的情绪,尤其是当下暴热的环境里,每个户外工作者都有职业倦怠的时候。

以前经常受委屈被误解 不过情况正在慢慢变好

肖其栋是福建霞浦人,2001年,刚满22岁的他来到杭州,在下沙大学城开了一家只有30平方米的小书店。很快,头脑灵光的肖其栋注意到了刚冒头的快递业,在经营书店的同时干起了快递代收业务。

2014年,肖其栋专职干起了快递。

“那时候,有些人对快递小哥带着偏见,有时甚至会被保安驱赶,让我们把车停远一点。”肖其栋说,还遇到不少委屈事,比如按照客户的要求放在门口了,结果家人拿走了没说,客户就以为件丢了,直接投诉,就要被罚。

遇到这些“不公平”怎么办?晚上给自己打气,第二天继续加油。

从一开始的几十件一天,到现在一个网点日均件量达到3000件,业务越来越繁忙。肖其栋也从别人眼里的“外乡人”,变成了整个下沙大学城的“活地图”。他的派件时效,常年保持网点第一。

因为开过十几年书店,他对大学城的感情很

深厚,后来和妻子就在大学城开了一家快递驿站。

“我很喜欢这个行业,学生们跟我都和朋友一样,还会把家里的特产带来给我。”肖其栋说。有个学生看他天天蹲在地上分拣包裹,第二天就送了个小凳子过来。他加了很多大学生的微信,有时候他们发信息来,说包裹比较重拿不动,他就帮忙免费送到寝室去。

2018年,40岁的肖其栋迎来了快递生涯的巅峰,先是在天猫双11晚会上“打败”了马云,又陪中通老板赖梅松走了趟“风云浙商”评选的红毯,一时成为新闻人物。

“这几年,能明显感到社会各界对小哥这个职业的态度有了质的变化,都说我们是勤劳的小蜜蜂。”更让肖其栋安心的是,从2021年开始,公司给他们买了意外险,“真发生点什么事,也有底气和保障了。”他说,快递真的是可以做一辈子的事业。

下雨天客户一句“慢一点” 就是对我最大的安慰

和快递小哥一样,外卖小哥也有面对客户差评而感到委屈的时候。

四川人邹小东是美团的外卖员,干了三四年的他,现在除了送单,还要帮忙处理纠纷、调派骑手以及服务骑手。

“骑手能接到多少单和工作能力有关,我每天平均能送60多单吧。”邹小东说。和快递小哥不同的是,外卖小哥的工作高峰期在早上7点、中午11点~1点、下午5点~8点,送单速度很重要。

“以前在送单的时候也碰到过不少钉子。我们在路上有时候会遇到一些突发状况,比如天气啊、车况啊,有些客户可能不是特别好沟通,不由分说就给个差评或者退餐。还有的小区、写字楼

会遇上凶巴巴的保安,大声呵斥不让进。我们会想,为什么不能好好说话。”邹小东说,他们能做的也只能是耐心沟通,以不发生冲突为前提。

当然,暖心一刻也有不少。而且他感觉,这样的时刻现在越来越多。

“下大雨的时候,有些客户会给我们发‘小哥请路上慢一点’‘慢慢来,不要急’的消息;高温天的时候,有些客户收到餐之后会给我们送上一瓶水……”邹小东说,这些点滴他们都记在心间。

另外,骑手在送单高峰期之外都能在站点里休息,特别是炎炎夏日。“有躺椅、有水,站长还会买冰淇淋给我们吃。”邹小东说,现在的工作环境可以说是越来越好了。

靠自己的不懈努力 慢慢改变客户对小哥的评价

2017年之前,闫文朋一直在河南老家打散工。在哥哥的建议下,没怎么出过远门的他,也来到了杭州。

一到这个电商之都,闫文朋就接触到了快递行业,在京东当小哥。“一开始觉得收入不错,一个月有六七千,而且感觉这个行业前景也不错。但刚开始时,因为不熟悉区域和客户,收到的投诉也不少。”闫文朋说。第一年最难熬,觉得客户不理解也不尊重快递小哥。

“但是晚上回家之后,再回头想想我们从事的是服务行业,什么样的人都会遇到,有委屈避免不了,只能自己再多做一点工作,自己安慰自己。”闫文朋笑着说,现在想想当时也挺了不起的,就这么挺过来了。

如今已是老员工的闫文朋,几乎摸清了他负责片区所有客户的脾气。

“有的客户是上夜班的,早上不方便接电话;

有的客户不在家,可以放到旁边的亲戚朋友家;有的客户就在附近上班,着急用的东西就帮送到单位去……”闫文朋说,零差评对他来说很有成就感,而最让他温暖的还是客户们的感谢。

“有一次送了6箱重货到6楼的客户家,那个小区还没有电梯,只有老人在家,我就一箱箱送上去。客户后来一直说‘谢谢’,要给我水,还要给我小费,我都婉拒了。”他说,虽然身体是累的,但是心里是暖的。

“早几年,我还遇到过有些商家看不起小哥的情况,不让快递员进店,觉得影响生意。现在,这种情况也基本没有了。”闫文朋感觉,越来越多的人开始理解快递小哥的辛苦,这个职业也在渐渐获得更多人的尊重。

在街头巷尾,能喝水、休息、充电的小哥驿站也在不断建成、完善,快递小哥的幸福感、获得感和归属感正在不断增强。

如何让快递小哥工作更有保障,生活更有尊严?浙江在这方面一直走在全国前列,全国首部促进快递发展的地方性法规《浙江省快递业促进条例》已经正式实施。浙江省邮政管理局联合省发改委、省人社厅印发《关于做好快递员群体合法权益保障工作的实施方案》,联合省人社厅印发《关于进一步推动基层快递网点参加工伤保险工作的通知》。截至6月底,全省共有15.47万快递小哥因以上两项政策得到了工伤保障。



我想
多一点的尊重

很多时候对客户说一声谢谢
就是最好的奖励



指导单位:浙江省人社厅、浙江省总工会、浙江团省委、浙江省妇联、浙江省快递物流行业党委
主办:浙江日报报业集团、浙江省邮政管理局
承办:钱江晚报、浙江省快递行业协会、浙江省快递物流行业团工委