

「每天瘋狂送件攬件 還被客户吐槽」

隨着淘寶等電商平台的興起，內地的快遞行業也隨着網購而騰飛。2014年全國快遞業務量達到了140億件。東奔西跑服務在一線的快遞員成為串起賣家與買家之間的橋樑。但每至新年，網購高峰期和快遞用工荒的矛盾卻格外突出。隨着行業競爭白熱化，快遞行業收入已不如過去，行業內願意在新年期間放棄與家人團聚而留下加班的快遞員越來越少。本報記者在福建、浙江兩個沿海省份追訪多家快遞公司的快遞員，傾聽他們心酸又無奈的新年故事。



■香港文匯報記者 蘇榕蓉、陳艷芳 福建報道

年關用工荒

快遞減速

2月9日早上6時，福州天色微亮，冷風刺骨。根據天氣預報，早晨的最低氣溫只有3℃，福州申通鼓樓七部的快遞員盧樹彬已經開始起床洗漱，他在7時前要到觀鳳亭投遞點取件。最近，因為站點內外省的一些快遞員已經回家了，留守的幾個人只能加班加點收發件，他每天至少要送件150個以上，必須與時間賽跑，而以往他平均每天的業務量在110件左右。

14時許，盧樹彬匆匆吃過麵包飲料，沒有休息，便又開始下午的送件工作。為了擠出更多的時間工作，他盡量少喝水。19時40分許，盧樹彬派件結束回到投遞點，將已簽收的快遞單掃描進系統，並對當天沒有派送成功的問題件進行歸放和處理。「平時6點多就能下班了，最近都要到8點多，回到家9點，晚飯也只能9點後再吃了。」

但盧樹彬仍無奈地表示，「(最近)雖然每天都在瘋狂地送件、攬件，可有時還是會被客戶吐槽『快遞成慢遞』」。

員工返鄉過年 人手缺「半歇業」

在與福州相隔兩百多公里的廈門，同樣的申通快遞員，鄭海龍的工作這幾天卻突然悠了下來，這也是他快遞生涯中最快樂的時段。「由於有不少人提前請假回鄉，最近一個多月來人手緊張，公司陸續在2月10日前就停止收件，也就是在這之後慢慢沒貨可送。」

這些天，廈門申通各快遞站門可羅雀。「雙十一」那種貨件堆積如山、人員忙到抽瘋的場景似乎只是「昨日煙雲」。鄭海龍雙手插在口袋裡，無所事事。

本報記者在福建了解到，2月10日之後，申通、圓通、中通、百世匯通、韻達等多數快遞公司均停止收件，開啟「過年模式」，大多數快遞員將享受一年中唯一的長假。即便像順豐春節期間照常運營，其投遞速度亦會放慢。

一家民營快遞福建公司負責人告訴記者，最近幾年，一臨近春節快遞業就遭遇用工荒，究其原因在於目前快遞業競爭日趨慘烈，每件包裹利潤僅0.5元不到，越來越薄。而大多快遞從業人員均為外來務工者，工作辛苦卻得不到相應的回報，相較之下不如回家過年更具誘惑力。

轉行感覺可惜 未來去留難決

對於同行集體「半歇業」，廈門申通快遞加盟網中山站的邱義炎從業四年來早已習慣這樣的節奏。快遞哥一年沒有假期，只有在春節淡季期間有休假，他對員工的管理在這時也變得寬鬆了許多，偶有員工申請提前放假，他基本都予批准。

邱義炎站裡的快遞哥大都來自廈門周邊地區的同鄉，或者是相熟的朋友介紹來的，「這樣不容易減員」。每到「雙十一」、情人節期間的派送高峰期，邱義炎都會從老家僱傭臨時工接送快遞，一天100元至200元不等，根據發送快遞數量進行結算。

即便如此，隨着成本開支的不斷增長與越來越低的利潤相比，這個行業的去留正成為老邱心中的痛。用他自己的話來說，做了這麼多年，放棄這個熟悉的市場很可惜。可是現在競爭壓力這麼大，利潤又這麼低，他真的不知道未來該怎麼辦，走一步算一步吧。如果要轉行，他可能會當木工。邱義炎開着玩笑說，「送快遞什麼都沒學會，就學會了包裝和打木架。」

快遞量全球第一 競爭慘烈利潤薄

在年關業務繁忙期「半歇業」透露出快遞業的尷尬處境。快遞諮詢網首席顧問徐勇在接受媒體訪問時說，儘管2014年中國快遞業務量接近140億件，超過美國躍居全球第一大快遞國。但2014年也是國內快遞行業市場競爭最嚴峻的一年。一方面，電商繼續利用自身的貨源優勢打壓快遞價格，其商業模式已由賺取商品差價轉變為賺取快遞費差價。

另一方面，快遞企業之間的同質化競爭加劇了「價格戰」的雙重疊加效應，即多數快遞企業呈現「微利化、無利化、虧損化」的趨勢。

群狼鏖戰 成本攀升

據了解，近年來中國快遞業務大增長來源於電商

業務的爆發。由於快遞業進入門檻低，不少流動資金紛紛湧進這個行業新立門戶。但隨着快遞行業的車輛、人工、倉庫設備等成本逐年增加，目前快遞行業業務量雖大，利潤情況卻很慘淡，每票僅有不到5毛錢利潤。

即便如此，快遞企業也不敢提價。儘管近日有媒體曝出順豐速遞某路段的快遞單價已上調，但是其他快遞企業目前並沒有跟進，就連去年「雙十一」前提出調價的申通快遞，至今也沒有漲價消息，主要原因就是快遞行業仍處於價格戰階段。此外，「洋快遞」加入分羹隊伍也加劇行業競爭白熱化。嘉里大通、雅瑪多和OCS三家「合資企業」正式申請經營內地快遞業務。在此之前，擁有國內快遞資質的外資快遞公司只有UPS、FedEx和DHL三家，內地正成為狼群聚集的草場。

「不漲價是等死，而漲價是找死。」徐勇曾對快遞企業的漲價行為做出如此判斷。他預計，明後年成本再度攀升後，這一行業或將真正進入「黑暗期」。

■為了多賺錢，盧樹彬整理好包裹就匆匆離開。 記者蘇榕蓉 攝



■盧樹彬稱，最近每天能夠順利完成繁重的工作任務，全靠提前對路線做好規劃。 記者蘇榕蓉 攝



■已近年關，廈門申通快遞公司的鄭海龍還在派收件。 記者陳艷芳 攝

月入萬元已成神話

異常慘烈的行業競爭，日漸稀薄的利潤空間，幾乎快讓快遞業「窒息」，更遑論高薪養人。於是乎，曾經網絡曝出「雙十一」萬元月薪請不到幫手的快遞業，正面臨着員工、人才流失的第二種尷尬境地。而春節前的一個多月，正是員工辭職的高峯期。

入門要求不高，傳說月入一萬，日後可能晉陞，讓無數初來乍到廈門、福州的外地青年選擇做快遞員，而現實遠非他們想像中那般美好。不少快遞業的從業人員告訴記者，過年回家僅是快遞行業「用工荒」的表象。工作辛苦、待遇較差、「90後」快遞員難忍顧客嚴苛態度是促使他們辭職的更為關鍵的因素。

記者在福州、廈門調查數十名快遞員發現，月薪3,000元至4,000元(人民幣，下同)之間佔四成五；4,000元左右佔三成五，僅有二成的業務員可達7,000元，僅有極少部分資格老的快遞員，由於手握大量客戶資源，月薪才能過萬。但他們基本都沒有「五險一金」等基本福利待遇。

起早摸黑 幾無假期

盧樹彬告訴記者，快遞員起早摸黑，每

天工作超過十個小時，「雙十一」、情人節等旺季時一天甚至只能休息5個小時，休假回家對他們而言幾乎是奢望，有的只是無休止的加班。掙錢辛苦，收入並沒有多少吸引力，發展空間也有限。「如果不能單獨承包一個營業網點，有的同事年後亦開始考慮辭職轉行的問題了。」

廈門申通的快遞員鄭海龍說，一年365天，無論颶風下雨，都得起早貪黑。「習慣了早上送件，中午收件再送件，快下班時，打包裝車把站裡所有快件送走，一天的工作才算結束。」通常做完這些已是晚上七八點，他開始吃晚飯，「從業幾年來吃飯從來沒準點過」。

提高員工福利 留人先留心

針對一到春節快遞企業出現的季節性用工荒問題，福州大學社會學系主任甘滿堂教授認為，除在春節期間增加快遞員工資外，還應在提高員工福利等方面努力留住人。他舉例，春節期間用人單位除加工資這種基礎保障外，還可以通過增加加班費、將快遞員春節假期後移並延長、送年貨等有人情味、有彈性的福利制度提高對員工的待遇。



■記者在申通廈門服務點看到，春節臨近，受人員、車輛等影響，快遞收件量減少了不少。 記者陳艷芳 攝

此外，他亦表示，員工流動性強不利於快遞企業的內部管理，會增加企業培訓、招聘等方面的成本，企業在平時的管理中亦可以建立統一工齡工資制度，落實社會保障制度等。

福建師範大學公共管理學院謝宏忠教授則指出，快遞員這樣的特殊群體，需要客戶更多的寬容和心理關懷。「消費者可以充分考慮春節的特殊情況從而理性購物，或是在節後再購買非急需的物品」。