

# 辛勞奔跑至萬家 美好生活進小

## 新年第一天：他們將包裹快遞上門

香港文匯報訊（記者 倪夢環、敖敏輝 上海、廣州報道）「我們都在努力奔跑，我們都是追夢人。」入行快遞業兩年的上海快遞員王凱，被讚為「無差評小哥」，元旦當天，他送出超過150件快遞。「我是2008年來到上海的，以前是郵差，現在快遞業很發達，我又轉行做了快遞，之所以幹這個，是希望為家人創造一個更美好的生活。」

風雨無阻，日夜兼程。新年第一天，眾多一線服務者仍堅守崗位，為人們提供優質服務。無論是快遞小哥，配送「小二」（外賣小哥）還是的士司機等，千千萬萬的勞動者們用行動表達着對新一年生活的期盼。「今年，我們還會繼續努力，拚搏出更美好的未來。」

### 「做一行愛一行」

在王凱看來，內地快遞行業越來越發達並規範，縱使工作確實辛苦，但勞動換來的是快樂和幸福。多次節假日，他放棄休息時間，堅持加班，今年元旦亦不例外。「做一行愛一行，工作中，我每次都會提前和顧客溝通，爭取快遞當天送到，有耐心，肯吃苦，是能夠保持做好工作的訣竅。」

同樣從事快遞行業的小李，做過貨車司機，開過網約車，最後轉戰快遞業，小李一直堅持在一線崗位，「孩子已經四歲，今年又是新的一年，我希望通過自己努力，賺更多收入，有更好的生活條件。」

而去年剛剛入職外送行業的魯子姑，對如今的工作非常滿意，「我們一家五口人，我一個人奮鬥在上海，我希望通過我的努力，提高家人生活水平。」從2018年4月份開始成為盒馬的配送小二，正式進入外賣配送行業的他，感觸最深的不僅有生活越來越好，更感動於同事之間互助友誼，「比如在路上爆了胎，同事會迅速來幫忙，我想這也是我們能夠做好工作的原因之一。」

1日傍晚，已到晚飯時間，中通快遞廣州荔灣區芳村分撥中心還是一片忙碌景象，有人在分揀，有人在給三輪車上貨，有人還在用筆緊張地逐個標記堆積如山的快遞包裹。這個分撥中心是廣州最大的快遞分撥中心之一，整個芳村片區近50萬人口，都是他們的服務對象。

### 喜歡忙碌「不啃老」

新年第一天，大多數人休假了，但從事快遞工作的他們比平日更忙碌。當天，王曉總共要派送近400單，至傍晚六點，還有100多單需要在晚上10點之前派完。「每天工作時間基本要達16小時，駕着三輪車不停地在大街小巷奔跑，車子電池都要換幾次。」王曉說，最忙的時候是天貓「雙十一」，日派快件超過600單，需要連續工作24小時，根本沒有時間休息。

不過，王曉說，他喜歡這種忙碌的日子，覺得生活是靠自己雙手創造的。「至少我不啃老，還每個月給父母寄1,000多元（人民幣）。」2019年，王曉就要滿30周歲了，他的願望是找到一個心儀的女孩，存夠錢，盡快結婚。

來自湖南湘潭的關亮，加入快遞業時間並不長。同為「80後」，他已是2歲孩子的父親，肩上的擔子比以前更重了。

「說實話，做快遞這行業，對家庭的照顧真的很有限，陪伴和生計，在我們這行沒法兼顧。而且，如果不努力的話，就要被後來居上的『90後』淘汰了，快遞行業是青春飯。」



「無差評」快遞小哥王凱，元旦仍在忙碌。香港文匯報記者倪夢環攝



### 顧客送祝福 寒冬感暖意

香港文匯報訊（記者 郭若溪 深圳報道）元旦在深圳，中通快遞員龍先生依舊和平常一樣，一大早就到站點裡將一件件大小不一的包裹掃描、分揀、裝載、派送。「元旦期間，不少人都出門遊玩，下單的人很少，快遞量和平時差遠了，也就是一半的量。儘管如此，快遞工作還是需要有人來做，辛苦一點，多賺點錢給家人，過個豐收年。」龍先生告訴香港文匯報記者，「在外謀生不容易，雖然快遞員這份工作很累也會很受

氣，但還是有讓人暖心的小事。譬如今天早上給一個老顧客派件，是一個嬰兒溜溜車，箱子很大，我就聯繫了送到家門口，客戶看到我辛苦，主動送了個蘋果，還對我說新年快樂，當時就覺得特別開心，也覺得自己受到了尊重。」一天下來，忙到下午5點的龍先生也沒加班費，今天收入反而還少了，就一百多元（人民幣）。應該再過半個月，到了買年貨的時候，快件就會開始增多，過年前爭取再多賺點錢，攢起來給家人。」在新年，龍先生說，最希望家人健康，自己也少生病，不被客戶投訴，不扣錢多賺錢。

### 「的哥」行車路上 忽聞主席問候

香港文匯報訊（記者 敖敏輝 廣州報道）「快遞小哥、環衛工人、出租車司機以及千千萬萬的勞動者，還在辛勤工作，我們要感謝這些美好生活的創造者、守護者。大家辛苦了。」剛剛過去的2018年12月31日晚，廣州的的士司機梁成光師傅在送客人的路上，通過廣播收聽了習近平主席的新年致辭。當聽到習主席特別提到的的士司機時，梁師傅說，自豪又感動。

### 行行均不易 盼更多理解

「當時車上的客人也聽到了，還特別說習主席在慰問的的士司機呢，所以我覺得沒聽錯。」梁師傅表示，長期以來，的士行業是社會和輿論關注的焦點，一些負面新聞往往會放大。這次習主席特別提到我們這個行業，我感覺整個行業會受到很大的觸動，很多人和我一樣，會感覺到政府的關懷。

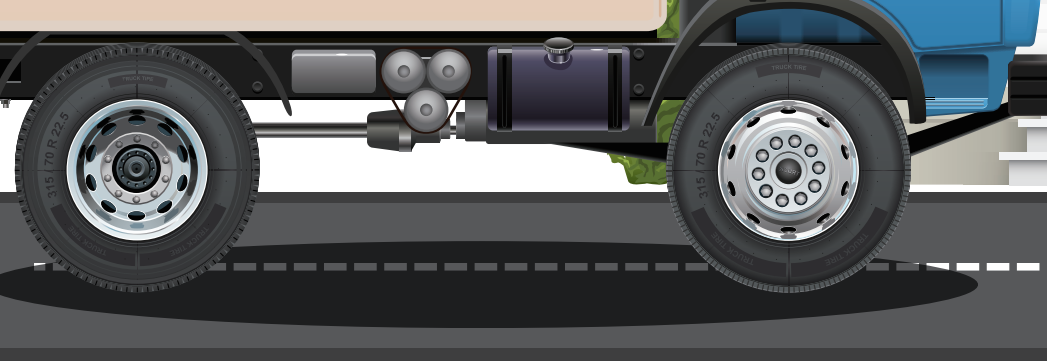
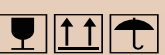
他告訴香港文匯報記者，的士行業需要外界更多的理解，需要更多的相互信任。「打比方，上個星期我送一個客人去廣州開發區，到下車他說沒錢，後來打電話給朋友送錢也無果，後來客人說『要不你送我去派出所吧，實在沒錢』。我想想還是算了吧，我寧願相信他確實是沒錢，況且送他去派出所也於事無補。」

梁師傅表示，期待社會能以積極的心態理解的士行業和廣大「的哥」。

快遞小哥關亮也告訴香港文匯報記者，快遞行業相比於其他服務行業，可能更容易受到一些委屈。這次習主席特別提到快遞小哥，很感動，很為這份工作自豪。

「也希望社會更多人理解我們這個行業，送快遞，最想第一時間送達的不是客戶，而是一線快遞員，畢竟越快我們的收入就越高。」關亮說，有的時候，因為客觀原因，或者一些無關緊要的細節，客戶就打投訴電話給公司，快遞員一天所有的活兒就白幹了。還有些「懂行」的客戶，會投訴到郵政公司，快遞員幾乎百分百會收到3,000元人民幣的罰款。

「一方面，我們希望客人不要動輒『上火』，一方面，也希望這種投訴處理機制能改得更合理一些，而不是完全站在客人的角度，甚至不問原因地對我們進行處罰。」



### 跨年夜接單間隙 家人視訊訴相思

香港文匯報訊（記者 郭若溪、敖敏輝 深圳、廣州報道）與節假日網購數量銳減相比，餐飲外賣訂單量大增。2018年的最後一天，本該是闔家團聚的跨年夜，外賣小哥小覃卻拿着手機，在深圳歡樂海岸某奶茶店外焦急地踱步。21點40分，店內排隊人流不減，「大約還得等待半小時才能取到自己的外送貨品，估摸着12點之前或許還能再接1單吧。」小覃說。對於快遞小哥而言，節日期間正是忙碌和賺錢的高峰期，為了給家人更好的生活，他們放棄休息，奔走在寒冷的冬夜，將一份份熱騰騰的年飯和網購商品送到顧客手中。



外賣小哥覃先生 香港文匯報記者郭若溪攝

影，也特別思念家人。「過年還沒想好要不要回去，如果車票好買就跟同鄉一起回。就像歌詞說的那樣『有錢沒錢，回家過年』，給爸媽和弟妹多帶些年貨。」

河南小夥小張，在廣州做外賣小哥快兩年了。收入比以前的工作確實高了，但受到的委屈也比以前更多了。「據我所知，快遞行業和外賣行業，離職率是很高的，有時候委屈到某個時候爆發，就可能選擇離職，另外換個環境。」

據了解，目前快遞和外賣行業以「80後」、「90後」為主，的士行業則以「70後」、「60後」為主。他們肩上的擔子，比這些後生仔更重。

開的士18年的崔建生，家中有三個子女，分別上小學、初中和高中，都是需要花錢的階段。同時，還有80多歲的老母親需要贍養，而妻子由於要照顧孩子和老人，並沒有收入。「全家6口人的開支，全靠的士收入。」崔師傅半開玩笑地說，雖然壓力很大，但其實還挺佩服自己的，一個人支撐起這麼大一個家。

### 0時0刻未停歇 一夜寒風「話」新年



新年快樂！時針指向2019年1月1日0點那一刻，對許多堅守崗位的人來說，跨年夜，只是再普通不過的工作夜晚。這些美好生活的創造者、守護者，守候着新年的萬家燈火……

### 「燈不亮，我們不走」

-20℃，行人步履匆匆，店舖臨街的窗戶上一層白霜。飯店裡很熱鬧，新年前夜，聚餐的人很多。

對於吉林供電公司搶修班的李岩、張國權、李令澤來說，新年夜只是普通的工作夜。搶修車正趕往一處老舊小區，有人打來電話，停電了。小區很大，路徑複雜，但這難不倒他們，道路走向、樓宇位置……早已爛熟於心。抵達、問詢、檢測……配電箱掉電了。幾分鐘的工夫，露在半指手套外的手指凍得通紅。幾人無話，衣服摩擦的窸窣聲，在寒夜裡聽得真切。

啪！合上閘，燈亮了，報修的居民連聲道謝。幾人回到車裡，等待下次呼叫。「燈亮的感覺最好，但快感只能持續幾

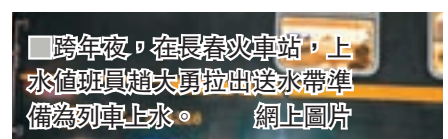
秒。」張國權笑着說。28分鐘——在吉林市區，這是搶修隊從接報到抵達現場的平均時間。配電運檢室的70名員工，每年會接到2萬多報修單，搶修小組每天會出動10多次。節假日裡，夜間臨時抽調，配電運檢室有210人隨時待命。如今，電網越來越智能，運檢室已能預判70%的故障，搶修隊出動速度還會更快。「燈滅了，我們就上，燈不亮，我們不走。」李岩說。

### 「我們多加些水，旅客就能多用」

31日晚10點48分，K266次列車緩緩駛入長春站，目的地北京，也即將駛向2019年。軌道旁，一陣陣冷風往水值

班員趙大勇的領口裡鑽。此時，-23℃。列車停穩，趙大勇一路小跑，找到注水口，拉出送水帶，穿梭在車廂外。停留的八分鐘裡，趙大勇和兩名同事要盡可能把水箱注滿，這些水供全車旅客飲用、洗漱。

跨年夜和平時沒什麼兩樣，列車一樣的停留，趙大勇一樣在守候，天氣依然寒冷。上水是技術活：穿少了不行，冷，穿多了不行，影響作業；快了不行，必須「左顧右盼」保證安全，慢了也不行，列車停留時間短；水少了不行，車裡缺水，多了還不行，溢出來會在軌道旁結冰……上水工們練就了「聽聲識水」的功夫，一聽，就知道深淺。時代在變，作業條件也在變。手動水井換成了自動加水機，送水帶有了保溫箱……「勞動強度降低了。」趙大勇說。只有寒冷沒變，冰冷的軌道旁，不時有列車呼嘯而過，帶來凜凜寒意。「有時旅客對我們豎大拇指，心暖！」趙大勇說。



跨年夜，在長春火車站，上水值班員趙大勇拉出送水帶準備為列車上水。網上圖片