

## 快报记者在行动

## 开栏语

从一次性筷子用工业双氧水漂白,到夫子庙金粉地食府剩菜回锅,再到快捷酒店用浴巾擦马桶……近来,现代快报记者通过一系列暗访行动,揭开了一些行业内幕及违法违规行为,引发强烈反响,并引发相关行业及领域的整治、监管政策的完善。今起,我们特推出“快报记者在行动”专栏,今后将继续加强记者亲历及暗访行动,让违法违规者无处遁形,让更多行业及领域走到阳光下。

# 暗访申通快递转运中心,直击发泄式分拣—— “扔、踢、摔”让记者大开眼 包裹分拣,越是“易碎”越糟蹋

期待多日的快递送到手里,却发现包装面目全非,里面物品受损严重,很多有网购经历的人都遇到过这种郁闷事。

一份快件从发货方到收货方,中间遭受怎样的“虐待”?近日,现代快报记者以操作员身份暗访了申通快递南京转运中心,亲眼目睹了分拣环节中,工人们是如何对待各类快件的。尽管为了防止物品受损,有些人会在包裹上面标注“易碎”、“勿压”等字样,但在转运中心,所有包裹几乎没有任何区别,全被堆在一起。

□现代快报记者 王夕

抛



工人抛扔从传送带上抓起的包裹 本版图片均为暗访视频截图



标有“易碎”的包裹被压在下面



一些包裹从传送带上掉落

## 对照

多种操作行为  
不符合指导规范

2011年8月,国家邮政局印发了《快递业务操作指导规范》。当时,国家邮政局相关负责人表示,之所以出台这一指导规范,是因为2011年年初个别快递企业曝出野蛮分拣,在社会上引发强烈反响。同时,丢件、延误、服务态度差等已成为近期消费者对快递服务投诉的主要问题。

《规范》要求,快递企业使用皮带机进行快件的分拣传送时,应当确保皮带机匀速运转,快件摆放均匀,防止快件滑落。由人工进行快件分拣传送时,如需进行较远距离搬运,应当将快件装入货物搬运设备(如手推车)进行搬运,不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作。快件分拣脱手时,离摆放快件的接触面之间的距离不应超过30厘米,易碎件不应超过10厘米。

在本次暗访过程中可以看到,快递公司操作工的行为与要求所述相去甚远。野蛮拉拽、抛扔包裹的现象时有发生,快件从传送带上滑落更是家常便饭。

《规范》还要求,对破损快件应当在确认重量与快递运单书写信息无误后进行加固处理,操作工未经检查即缠上破损包裹的做法亦是不合规的。

至于装有各种物品的包裹搅在一起,包装破损可能导致互相污染,《规范》没有做出明确说明,但这似乎也是需要关注的问题之一。

## 应聘

不需登记  
先上岗试着干

转运中心承担着整个寄送环节中的重要任务。在这里,每天都有大量从不同地方收来的包裹被重新分拣装车,送往下一站。因劳动量大,且工作时间多在夜晚,很多工人承受不住选择离开。因此,转运中心内人员流动性大,招聘新人频率高,且招聘人数较多。

3月底的一天,快报记者在网上看到了“申通快递南京转运中心”的招聘信息。该信息在职位要求中写道,负责快件集散分拣,晚上上班,工作时间约8小时。要求身体健康、吃苦耐劳,无学历、经验限制。

在与该中心一名工作人员的电话咨询中,他询问记者之前做过什么工作,是否干过农活,称没做过重活的人很难坚持下去。沟通后,他告诉记者,可以先到工作现场看一下,然后再决定干不干。

当天中午,记者来到位于南京栖霞区迈皋桥乔斗村内的转运中心。白天为休息时间,偌大的厂房内非常安静,两三辆印有申通标识的黄色货车停在正对大门的棚子旁。绕到车后,4条传送带呈长方形分布,中央空地上堆着少量快件。

站在传送带上,马姓工作人员简短地问了几句话,再次强调操作是个体力活,要装卸货物,不是谁都能坚持住的。待遇是每月2500元以上,可缴纳保险。记者表示自己应该可以做下去。他点点头,称先试干一晚上再说。自始至终,对方没要求记者出示身份证,甚至没有问姓名。当然,也没有交代工作时的注意事项。

## 直击

## 越是“易碎”,工人越是用力摔打

晚7点,转运中心大棚下,数十名工人就位,传送带开始运转,环境顿时变得嘈杂起来。不断有厢式货车从大门驶入,一个个包裹在卸货处被卸下后扔到传送带上。

传送带两侧停着发往不同地方的货车,每辆车旁站着一两名操作工,看到目标快件,将其拽到面前,扫码后,再通过传送带传到车门处。各种各样装满物品的编织袋、纸箱搅在一起,想要第一时间看到,需要极好的眼力。

每辆车上一一般配有两到四名装车工人,个个戴着发乌的白手套。快件传到脚下,就要弯腰往车内拖拽。因传送带持续运行,包裹源源不断,他们必须加

快动作,才能保证车门处不积压。站在车下,能看到工人们要么抱着要么拖拉着包裹往车厢内快步走。

“观摩学习”不到20分钟,记者就被分到一辆发往苏南某市的车上。“老板很‘照顾’你,这辆车的货非常多。”一工人边说边把一包快件扔到车厢最靠里的地方。在接下来的4个小时里,记者和另外3名中年民工搭配在这辆车上工作。记者观察到,不管什么包裹,上面是否标注“易碎”、“勿压”等,在工人那儿都一视同仁。小包裹直接扔到车厢内的目标位置,大包裹抬起来后,喊个“一二三”,摔地上,或者压在已经堆起来的货物上。有时候一包看似很轻的快件,一上手,

才能感觉到很重。工人骂句娘,喘着粗气将其抱起,不一会暗黑的车厢里就会传来“砰”的一声。

一名工人称,有时老板会扒掉最外层的货物往车厢里钻,看看装得实不实。如果空隙大,装车的人就要被罚款。所以,他们看到一些不平整的包裹,会用力摆平,然后再拿一些小包裹塞满空地方。当被问起这样做会不会对物品造成损坏时,他感觉有些“无聊”,称不要管这些事,反正公司赔。

车门处传送带上,有包裹要落下时,记者试图去拉住,一工人示意不要管它,赶紧装别的。休息时,他直言包裹上标什么字样与自己无关,有些人越看到“易碎”、“勿压”越用力摔打。

## 包裹里掉落东西,很少有人理会

后半夜,记者又被安排去“堵口子”。“口子”是工人们将卸货处传送带与整条传送带交界点的俗称。包裹卸下后,由单独一条传送带传入长方形传送带中,然后由工人分拣。有些没来得及及分拣的会继续在上面循环,直至被拣出。这样,新卸下来的与之前卸下来的搅在一起,量极大,交界点就成了包裹容易被挤下来的“口子”。

“堵口子”是个技术活,也是

个力气活。为确保包裹不被挤下,要顺势往传送带内侧推。这种情况下,很难顾及里面物品会不会受损。如果不往里推,包裹就会被挤下,摔在地上,压在一起。传送带拐弯处都有一个将近10厘米的落差,一些在上面转圈的货物也是“一路颠簸”。

传送过程中,有些包裹扎得不牢,就会散开。里面东西掉落,很少有人理会。“口子”旁边,不时有一些螺丝帽、小扣子之类的

物品从包裹里掉出。有时,一中年女人会拿着胶带,看到破损的包裹,不管有无物品丢失,缠上几圈后将其放回原处。

包裹集中时,传送带更像是一个巨型杂货铺。涉及生活中吃喝拉撒睡的各种物品,在上面传来传去。如果外包装完好无损,物品还能基本保证不裸露出来。令人担忧的是,由于多次搬运、摔打,有些包装已经破损,物品是否会受污染,就很难说了。

## 劳动强度大,有怨气撒到包裹上

转运中心的工人多为20到40岁左右的青壮年,有全职的,也有兼职的。记者做的是全职操作工,工作时段是晚7点到第二天凌晨4点,中间夜宵、休息时间为一小时。一个夜班上下来,就能彻底体会到快递公司为何要求应聘者能干重活。

以记者所在的货车为例,上

半夜的4小时内要装满近3辆车,并且是不间断操作。装车过程中,工人一边干活一边表现出对工作的厌恶,但又担心被扣罚而不敢懈怠,只能把所有的怨气撒到包裹上。背摔、脚踢、手扔,工人们做这些动作时显得习以为常。在他们眼中,这就是普通的装卸工作。所有包裹只是重量不

同,没有别的区别。

记者了解到,一些老员工每月能拿到3000元,并且代缴保险。相比起打零工,这份收入也还说得过去,但能坚持下来的人并不多。每到节假日,货物堆成山,要等分拣装车完毕才能下班。即便如此,也就只能拿到100元的加班费。

## 记者手记

包裹成为  
发泄桶的背后

企业谋求盈利没错,操作工“虐待”包裹不对,这就是现实。但当前者成为导致后者不断发生的原因之一,现实就需要做出改变了。像快递行业转运中心这种劳动密集型企业,它必须保持高速运转,才能保证低成本、高利润。但负责操作的毕竟都是有血有肉的人,当被锁定在由8个小时、大量待运包裹构成的时空里,疲惫、厌倦袭来,他们能顾及的只有自己。包裹于他们是饭碗,也是负担。面对管理者的要求,很少有人敢提出异议,但心生的怨气怎么办?眼前的包裹于是成了泄气桶。

进了转运中心,看着堆积成山的快件,能真实感受到人们对物流的亟需和依赖。也真正见识了这个环节中从管理者到操作工对待包裹的“不友好”态度,又不得不为此感到惊愕。以后再把稍有些价值的东西交给他们,自己是否还如之前一样放心?想打消消费者心中的疑虑,这不是件简单的事情。