



昨天,在南京市建邺河西万达广场做生意的庄先生致电现代快报热线96060反映,“我在网上订购的饭店开业优惠券,3天前就到南京了,可快递员还没送上门,我自己去找,发现积压的快件堆成山,都没人送。”现代快报记者调查发现,今年春节后快递业遭遇用工荒,不少来自农村的快递员集体辞职,致使大量快件无人送。据了解,快递业近年发展迅猛,但门槛低、管理松散等特点带来许多负面影响,致使服务质量大打折扣,这个作为电子商务末端的朝阳产业亟待规范。

现代快报记者 孙申

# 韵达南京一网点快递员辞职 上万快件积压无人派送

春节后,快递业遭遇用工荒;业内人士:相关部门、快递企业应加强管理

## 现状

### 货物3天前 就到家门口网点

庄先生说,他准备在万达广场开一家大饭店,作为开业酬宾的一项重要内容,他在网上订购了杭州商家8000张就餐优惠券,打算发给就餐者作为现金抵用。发货方把优惠券装在一个纸箱里,通过韵达快递发来南京。可眼看饭店要正式开业了,优惠券还是没有收到。他在网上搜索流程记录,发现早在2月13日快件就已抵达南京城西服务站了。庄先生很着急,“奇怪,城西服务站就在家门口,我饭店开业急等着用,怎么还不送来呢?”

实在等不及了,庄先生找到位于恒山路的韵达南京城西服务站,结果他发现现场十分混乱,积压的快件堆成山,门口院内到处是散落的货物,有的包裹都拆散了。庄先生提出要自己提货,一名工作人员回答,没人分拣,得自己翻找。在成堆的快件里,庄先生找了半天也没有发现自己的快件。他回来打电话给韵达上海总部,每次答复都是“我们先了解一下,马上会有人跟你联系。”“饭店开业急等着优惠券用,这几天我打了17个电话,全是这样的答复,可至今还没人主动与我联系。”

昨天上午7点多,庄先生再次来到城西服务站,天下着小雨,很多快件都放在地上被淋湿了。他翻查了半天,与上次一样,仍毫无结果。

### 万件快递 积压无人送

昨天,现代快报记者来到恒山路,找到韵达快递城西服务站,天下着小雨,院内散落着许多快件,有的泡在水里,已散开来;有的包装纸箱横七竖八,还写着“易碎品”字样。几堆一人多高的货物都用防雨布盖着,一名工作人员对来查找快件的人说,“这几堆都是春节前积压的货物,你的快递这几天刚送来,不会在里面。”

在快递公司门口,有几大瓶牛奶泡在污水里,有的盖子已经打开。工作人员说,这些牛奶也是过期没来得及送,客户不要了的。那些散落淋雨的是行李箱及过期的期刊杂志,没人要了。

一名女士匆匆忙忙冒雨赶过来,“我是燕山路一家公司的,朋友快递来一个玩具,是2月7日到这儿的,怎么还没送上门?”工作人员指着院里停的一辆厢式大货车,“都在那车里面呢,还没来得及分拣,你急的话就自己去找吧。”“怎么不送呢?真受不了。”“天哪,这么大火货怎么找呀?”女士一边爬车,一边抱怨。在一人多高的各式包裹里,她翻了半天也一无所获,只得失望而归。

该服务站人员说,目前仓库里积压的快件约有1万件。



韵达快递南京城西服务站,春节后快递员少,快件大量积压  
现代快报记者 顾炜 摄

## 原因

### 年一过完快递员大多辞职

这家快递服务站的一名负责人站在院子里,招呼一名员工挑拣车上部分货物,直接搬到三轮车上,然后快递给客户。该负责人手机不停响起,有客户催送快递,只听他喊道:“春节货太多,一边是货物爆仓,一边是人员不够,只有等,没有办法呀。”

“缺人,不能招聘吗?”现代快报记者问。“刚过完年,一时到哪儿去招呀?”该负责人诉苦,去年招的快递员,今年一下全不干了。春节前还有将近20人,一直干到腊月二十八才陆续返乡过年,当时有四五个人说春节后不

来了,没想到过完年打电话,这个不来,那个也不来了,想招新手也来不及呀。就连眼下剩下的这4个人也是我硬留下来的,要不前几天也走了。

由于年后缺人手,而快件并没有减少,每天到达的快件送不完,总部就要对网点罚款。“每票迟送1天,有客户投诉就要罚2元,我们已被罚款1万多岁了。”可能因为熬夜的缘故,该负责人红肿着双眼,哈欠连天,他指着面前这车货物说,“这车货是昨天到的,下午都卸下来分拣好了,晚上突然下雨,临时搬到车里,又弄乱了。”

### 计件工资,以罚代管,难留人

快递员员工靠跑腿卖苦力赚钱,不需要什么技能,公司对员工管理制度十分简单,普遍实行以罚代管。现代快报记者调查发现,快递公司普遍采用计件工资,货到一个网点,先按投递地址大致分拣,快递员再将一片地区的快件装上三轮车,就开始自己的工作。每送一单凭客户签字单,能从公司拿到1.5元左右的报酬。一般一名快递员一天能送出200多件,身体好动作快一个月能挣五六千元。而对快递过程中出现的所有问题,解决办法只有一个,就是罚款。

一家快递公司的负责人坦

言,快递业面临的一大难题就是罚款难操作。员工丢失货物,一般每件罚款不超过1000元。问题是每个网点每天要送的货物总量变化不定,而人员相对是固定的,每个人的工作量变数较大。如一个小区平时送件量是50件,但某一天一下来了80件,还要在规定时间内送完,送不完总部就要对网点罚款,网点对员工也要罚款。再碰上雨雪天,快递难度就更大。快件多,员工稍不谨慎就会发生丢失。“不罚吧,有的人工作吊儿郎当,不像样;罚吧,员工又叫吃不消,难留住人。”

### 不签合同,没有社保,约束小

据了解,快递行业的员工很少与公司签订用工合同,基本上都是干两三个月就走人的短工,能连续干半年甚至一年的很少。主要原因是快递这行太苦,每天起早贪黑,穿街走巷地“扫楼”,风险也大,丢失货物、没按期送完都要罚款。因为没签劳动合同,员工也没有社会保险,虽然日收入较高,但缺少保障,很难留住人。

“我们这儿的快递员都是从劳务市场招来的,全国各地的都有。不签用工合同,管理松散,人

员走马灯似的换。”一家快递公司负责人说。

因为快递公司不签合同没有社保,从业者年龄偏大,也不指望长期做,普遍缺乏责任心,公司约束力也小。现代快报记者昨天在韵达采访时,卡子门某小区的一名保安师傅来求职,他是徐州人,已40多岁,嫌做保安工资低,想兼职送快递。最吸引他的一天能挣200元,所以他一再要求,“能否当日结算工钱,要是干半个月走人也不拖欠工钱就好了。”

## 业内说法

### 加盟制不利于人员调剂救急

许多快递公司在多个地方都设有分公司或服务点,如果一个网点出现人手紧缺货物大量积压,为何总部不能从其他网点调派支援救急呢?

昨天,现代快报记者联系韵达公司上海总部,工作人员介绍,公司实行加盟制,各网点

都相对独立,遇到紧急情况,总部只能加紧协调处理,但不能直接派遣快递员,或从其他网点调派人员前往支援。

业内人士指出,不少快递业的架构模式都是挂靠加盟制,门槛普遍较低,人员松散,只注重短平快效益。虽对外打

出统一旗号,各网点之间缺乏有机联系,遇到紧急情况也不能在人员财物等方面统一调配,从而对客户利益。

针对用工荒,业内人士建议,相关部门加强快递业用工管理检查,督促用工单位严格遵守劳动法规,签订合同,办理

社保,提高员工福利待遇,留住员工。

作为企业,各快递公司也应强化内部管理,开展直营,建立高效的应急协调机制和奖惩办法,资源共享,切实维护企业品牌,确保客户利益不受影响。