



位于马群附近的韵达快递南京分拨中心,工人正在进行分拣包裹,这两天基本没有积压的情况 现代快报记者 徐洋 摄



这两天,不少网友抱怨,自己双十一血拼的“成果”十多天了还没收到,有网友甚至说“等货等到有点怀疑人生,感觉手白剁了”。还有网友问:“南京有这么多快递公司和快递员,已经经历了几年双十一,为什么送货还是这么慢?”一时间,“物流仓库着火”“快递员集体辞职”“快递公司老板跑路”等猜测都冒了出来。昨天,现代快报记者前往多家快递公司的物流中心、网点,为你揭开“快递变慢递”之谜。

现代快报记者 王颖菲 见习记者 邓月 吴胤喆

## 不少人双十一的包裹还没到,记者探访南京多个物流中心、快递网点 快递变“慢递”,快报揭开谜底

### 吐槽

#### 到南京转运中心包裹就不动了

双十一买买买结束,剩下的就是等等等了。“每天起床第一件事,就是拿起手机看看快递都到哪儿了。”南京市民姚女士告诉现代快报记者,双十一当天她在网上买了些衣服和化妆品,一共七个包裹,现在还有三个没收到。“有个快递,商家11月12号就通知快递公司揽件,11月17号才从浙江发出,11月19号到南京之后,就一直卡在南京转运中心,没了消息。”

有类似经历的不止姚女士,双十一期间,很多人的快递从四面八方送进南京的中转站,然后物流记录就不更新了。“我打电话给快递公司,一直说件太多了忙不过来,一个16号就到南京的快递,整整一个星期才送到手里,真是醉了。”一位市民说。

#### 买包鱿鱼丝估计到手都过期了

网友小吴12日在淘宝上买了包山东产的鱿鱼丝,前几天查看物流时,发现它已经到了省内的转运中心,但一直没有派件记录,昨天他上网一看,才发现居然又被送到了外省转运中心,打电话一问,快递公司才表示是发错了,马上再运回去。“为了口感,我买的是水分比较高的鱿鱼丝,店家说保质期只有20天,现在已经十几天了,等它再送过来,估计都过期了。”

担心出现这种情况,一些售卖生鲜食品的商家这段时间干脆停止了出货。一家卖新西兰牛尾骨的网店告诉记者,他们发货时才会把牛骨从冷库中拿出来,包裹里还会加上冰袋,“为保证新鲜,应该在两天内送到顾客手上。但就以往的经历,双十一期间顺丰也没法达到我们的时效要求,所以我们最近都不发货。”

### 一名快递员说

平时一栋写字楼的货是1个大口袋多一点,但最近货多时,一天要送10个大口袋

### 一个快递点说

人手增加了一倍。平常每天货物五六千件,双十一之后,陡增到了两三万件

### 探访

现代快报记者了解到,快递货物运送到南京后,一般先分到南京地区的总物流仓库。昨日,记者前往南京的圆通、中通、申通、韵达四家快递的物流点实地探访。记者了解到,“双十一”期间,各家快递公司都面临着极大的压力,或多或少都有囤积情况,但目前各家快递公司的货物基本都已经从物流中心到了南京各地的网点。

### 总物流仓库:货物已及时发至网点

**韵达:这几天仓库基本没有囤积**

位于江宁区麒麟街道天旺路的韵达快递南京分拨中心,是南京所有韵达货物的中转站。昨天下午3点多,现场有百余名员工正在货物仓库里分拣、装车。记者随机看了一些包裹,发现包裹上的发货日期都在21日至22日间。

一名拣货员告诉记者:“前段时间真是忙得够呛,整个仓库都要堆得满满当当,难免会有当天派送不完,囤积在仓库的情况,但到现在,‘双十一’的货物基本都发出分拨中心了。”

**圆通:货物都已及时发往各网点**

家住浦口的王先生告诉记者,他一个装有重要票据的包裹迟迟未到,网上查询后显示在圆通物流南京转运中心搁了两三天。昨天,现代快报记者来到位于江宁区浦岗街的这个转运中心,仓库里的货物远未到爆满状态。

记者将王先生的货物号报予工作人员后,工作人员表示,货物已发到浦口二部网点,公司会帮王先生催件。下午2时40分,王先生货物已收到,快递员解释,货物是在网点处理时出现滞缓。

### 各快递网点:货太多,“消化不良”

**中通:人手增1倍,货增四五倍**

在位于玄武区珠江路大影壁的中通快递玄武分公司,快递员孙师傅告诉记者,“双十一”之后一直忙得不得了,“我一天送200多件,在我们网点还算少的。”

负责人刘先生表示,网点人手增了1倍,但货物增了四五倍,“平常每天货物是五六千件,‘双十一’之后这个数字陡增到了两三万。”他说,“这半个月几乎是恶性循环,每天有几千件货物处

理不完,第二天又来两两三万。顾客急死了,我们只能拼命送。”

**申通:新招临时工一天要送100多件**

中通网点对面就是一家申通网点,一名快递员告诉记者,这个网点辐射范围没有对面中通的网点大,所以积压没那么多。但尽管如此,网点还是为“双十一”提前做了准备。“我就是这个月的临时工,虽然只是帮年轻人搭把手,但每天也要送个100多件,还是累得够呛。”这位快递员说。

### 原因

#### 货多 出货、取货、送货,各环节都慢

在南京新街口某写字楼送货的快递员王路(化名)向记者解释,以他的经历来看,快递的延迟,从卖家那里就开始了。他有个客户,平时一天发一百多件。双十一那天,一下飙升到一万多件,店主分了7天才慢慢把快递发完。取货环节也是一再延迟。双十一那几天,王路凌晨5点前就赶到仓库提货,他抵达时,仓库早已是“人山人海”“货山货海”。平时大货车一天去仓库取两次货,这段时间,基本要跑4趟。即便这样,还是会有积压。有时送货的车来了,光卸货都卸不完。

送货更是考验。王路坦言,“送得头都大了。”平时一栋写字楼的货物大概是一个大口袋再多一些。但这两天,货最多时,他一天要送10个大口袋。他说,货物体积

大时,每个口袋能放三四十件,如果货小点,则要放50件以上。

韵达南京分公司业务发展部经理胡关顺表示,从韵达的数据来看,11月份这20多天里,南京往外的派件量是276万件,外地运至南京的货量是376万件,合计起来,总操作量已超过650万件。“平时每天为16万件左右,‘双十一’之后这个上升到了36万件。”



位于珠江路附近的一个快递网点,屋内堆满来不及送的包裹

#### 人少 新人不熟练,老员工忙不过来

等了好几天,终于接到快递员的电话,应该是非常开心,家住浦口的张女士却愁坏了。“我快递上写得很清楚,是在7栋2单元304,但居然接到快递员的电话,问我7栋在哪里。我好不容易给他描述清楚7栋在哪里,他又来了个电话,问我2单元在哪里。我在家等了半个多小时,担心他又丢了,打电话去问,才知道这是个新手,他把我的快递忘了,人已经回去了。要当天拿到快递只能走十几分钟去小区的快递站取了。”

据了解,双十一期间各家快递都是业务繁忙,聘请了不少新快递员。俞家巷一个快递站的工

作人员表示,前一个星期,货物积压得实在太多,只好让从没有经验的人也出门送快递。“不认路,不熟悉操作,遇上要求高的客户处理不了,惹了不少麻烦。”

王路也告诉现代快报记者,尽管老板为双十一新招了一些员工帮忙,但因为不熟悉送货线路,他们只能在后台帮忙拣货、填单等。出门送货的工作,还是压在所有老快递员的身上。

另一方面,一名快递员向记者透露,由于工作压力大,薪酬低等原因,不少快递员工作积极性低,“听说有不少同行辞职不干了。”