

“双11”买的货物至今没收到？ 原来是快递员不干了

南京多个圆通站点快递员因不满薪水等停工走人

11月17日，网上传出一则“后双11”帖子，南京浦口一些居民反映，他们“双11”购买的货物至今没收到。到浦口圆通快递的仓库一看，数万件快件被积压，他们无从找件！

据了解，因不满工资待遇，浦口多个圆通站点的快递员都停工了。而面对媒体记者，圆通浦口分公司负责人声称，员工收入低与市场恶性价格竞争有关，利润空间太小，压得员工干不下去了。



资料图片

为何收不到货？

买家：快件堆积如山，上门找件抓瞎

“近千平方米的仓库只有两三个员工在找件，还有几个是买家自己在找件！我一进去就抓瞎，自己买的东西在哪儿？想找个人问都没人理睬。”家住浦口天润城的市民周女士称，“双11”她购买的几件化妆品和婴儿

用品一直没有到货，11月17日下午4点多钟，她赶到圆通快递浦口操作部看到，仓库里堆积如山，真有好几万件快件没有发出去，有的堆得高的地方，下面货物的包装盒都被压烂了。

四五个承包点的负责人都在现场，称手下快递员停工不干了，快件堆积如山。据称，浦口分公司负责人正着手处理此问题，劝说快递员回来，争取让公司运行及早回到正轨。

快递小哥为何停工？

快递小哥：“双11”不是“节”，而是“劫”

真的只是因为利润空间太小才走人？11月17日，记者通过电话采访和网上发帖的方式先后与三四位快递小哥对话。

圆通快递员秦师傅说，自从“双11”以来，每天派送的快件量猛增，一个点就有4000多件，他从早上8点开始，一直要干到午夜12点才收工。记者拨打他电话的时候是下午5点不到，秦师傅正在吃烧饼，他说，也搞不清这个是午饭还是晚饭，凑合着吃点，吃完了还得干。据他说，就这样拼死拼活起早贪黑地忙，已连续有7天了。据秦师傅称，浦口工业园区多，派件不好送，楼层比较高，跑得多，又不加工资，滞留件难免就多了，加上分拨中心快递车排队耽误和投递点的分拣耽搁，“双11”积压的快件自然堆积如山。

“问题不在这，关键是公司对快递员要求过于严苛，加班加点没有说法，生个病不请假就扣工资，怎么解释都不行。我这边被扣了钱，回家还得跟老婆解释半天。谁相信啊？”另一位眼下跳槽去了“京东”的原圆通快递员小S这样说。据他透露，快递员停工，是因为公司动辄对他们进行较重不近人情的罚款。“去年我有快件没来得及送，客户投诉后，被罚了1000元。”这位快递小哥说，他们每月收入也就三五千元，受不起这么重的处罚。每年“双11”对于卖家和买家是个“节”，而对于快递员就是个“劫”，“劫走了我们的体力、心力和与家人在一起的时间。”

11月17日，记者浏览网上论坛发现一名快递小伙KEKE与朋友对话，“‘双11’来了，

你最近不是应该忙得很吗？怎么还有时间玩游戏？据说‘双11’干快递的工资可是非常可观的，你怎么着也得上万哦！”“算了，在电动车上面每天骑着冻得要死！不干了！干够了！唉！现在很多快递员都辞职不干了，这个条例那个处罚的，丢个包裹还扣很多工资，吃饭没整点、年纪轻轻的都得胃病！”记者辗转了解到，“双11”给这位快递小哥除了带来持续半个月的日工作量翻倍，感觉像被抓了一层皮外，还从此留下了一个“找厕所”的毛病。“从早上7点多一直到晚上11点多，一直骑着车送件，根本顾不上上厕所，憋得急了再找，却怎么也找不到，都是闹市楼群，结果差点憋出毛病。最后有同事出主意，说以后上班穿尿不湿得了。”

下一步怎么办？

快递点负责人：我们会劝说快递员回来干！

记者赶到现场，一位圆通快递浦口操作部的负责人曾先生称，以往“双11”后货物积压的情况，跟这个时候都差不多，今年应该说好一些，但主要是快递公司现在越来越多，竞争也越来越激烈，甚至恶性化。记者问：“怎么个恶性化？”他说：“你4元，我3元，你3元，我2元，这不是把人逼上绝路？”据介绍，现在

邮政部门没有统一制定相关的快递价格尺度，恶性价格战之下，分摊到快递公司的利润很单薄，甚至没有好赚的，势必影响快递员的收入。

记者现场问一位还在干活的快递员，他说一个月也就3000多元。但是“双11”快递量实在太多，每天干得时间太长，公司出现负

盈利状态，所以压力传递到快递员身上，给不出加薪的说法。也就是干了白干，白干谁愿意干呢？

那下一步怎么办呢？负责人曾先生称，目前浦口四五个承包点的负责人手下快递员都不愿意干了，眼下只有好言劝说快递员回来干，别的也没有什么招数。

快递小哥：希望公司多给些关怀

“双11”前，广州市番禺区电子商业园区，电商们举办加油大会，切乳猪、排队拜马云与刘强东画像，甚至请来按摩师专门为一线干活的员工们按摩放松，其中也有参与快递送货的员工。

苏宁物流中心分拣部根据物品的大小轻重让男女员工参与分拣货物，女员工身旁多为轻抛型的纸品、饼干、化妆品等“宝贝”，而男员工身旁的则是小家电、酒类等稍重些的搬运货物。

采访中，一些快递小哥拿出上面的两个例子，表示快递公司应该对他们多些关怀，而不是一味对快递员要求过于严苛，并动不动就扣钱。快递小哥感慨道，“要是我们公司能这样多好呀”。

● 心理学家支招

**“高原反应”下
企业要学会
“割肉输氧”**

南京市社会心理危机干预中心主任张纯分析称，圆通快递员停工不干的“事情”，表面看是“公司待遇”或是“恶性竞争”因素造成的，其实心理诉求大于物质诉求。快递业务节奏压力一向很大，“双11”更不堪重负，这好比高原反应，走得越高，身上担子越重，需要的氧气越多，但自然环境海拔越高氧气越少，如此高原状态下持续快节奏的工作，自然带来更多的心理焦虑和暴躁，表现为小刺激大反应。短时间内员工会表现出最大限度的情绪宣泄，比如表现为“钱太少，活太重，不干了”。

此题求解，办法也是有的。张主任认为，企业如人，如水，水里要有足够的氧气，才能让鱼儿欢畅游，企业和员工既是利益共同体，也是情感合作社，在“双11”这样的特殊日子，企业就该大度一点，老板不妨放大胸襟，“割肉输氧”，把利润让利给员工，如此一来，员工又怎么会甩手不干？

■ 相关新闻

**“双11”九成包裹发货
网友收2.4亿个包裹**

“双11”后，物流洪峰成为剁手族们最犯愁的事，而根据菜鸟网络最新统计数据，截至11月17日上午9点，超过94%的物流订单已经发货，累计2.4亿个包裹完成签收。

业内人士表示，今年的“双11”物流堪称奇迹，在总单量将近翻倍的情况下，整体配送时间压缩了一半，统计数据表明，最近7天内有2.4亿个包裹被送到消费者手里，而去年用了16天。在这其中，超过1.7亿个包裹被提前发货，1亿个包裹被提前送到消费者手里。

中通快递运营副总裁倪根炎表示，“双11”后第3天，中通就已完成“双11”揽收量的78%，同时，其签收率也是同比大增。天天快递相关负责人也表示，截至17日，“双11”的订单已经基本揽收完，目前所有网点运转顺畅，未发生爆仓。今年快递之所以这么快，大数据功不可没。以发货为例，去年“双11”当天产生的包裹发货完成2.5亿订单用了7天，而今年完成这个数字只用了1天半的时间。（杨万）