

A

下午2点还没顾上吃饭,快递小哥凌合强: “天再热都不怕,就怕被顾客投诉” 下个月他还要给自己的工作加码,“为了家,为了孩子啊”

“热是热的,不过习惯了,做快递哪有不晒的。”昨天下午2点,宁波室外热浪滚滚,凌合强骑着三轮车往李惠利东部医院的方向踩去。阳光毒辣,他身上的衣服不知道已经湿了幾次又干了几回,偶尔有风,却也没有丝毫凉意。

下午2点还没有吃午饭

24岁的凌合强是天天快递老庙片区的业务员。他老家在河南南阳,前两年回过老家一段时间,今年还是继续回宁波做快递员。

现在,偌大的老庙片区主要就他和另一个同事在收件派件。

“每天骑着三轮车,一个个小区,一家家店跑。要骑多少里路,肯定记不得了。”凌合强说,最近每天一般要送200个快件,再收100个左右的快件。

记者和他的同行了解了下,这几乎是该片区快递员一天工作量的极限了。

“早上6点起来,路上买两个包子一袋豆浆随便对付下,7点到网店分早班件。”网上说有快递员调整作息,改成“做两头,休中间”来避开一天中最热的时段,不过,这对于凌合强来说并不现实。因为早班件一般7点左右到,等自己分拣好,也要9点了。

9点至11点是送早班件的时间,最大的一件货长2米、宽1米,大概有60斤重。联系收件人、送货上门、投放到快递柜、发短信……事情琐碎而繁杂,地址不详细或客户不接电话是常有的。送好早班件,已经快12点了。他又开始马不停蹄地去客户处一一收件。平均送一件,他能赚1元;收一件快递,提成是1-2元。

“要想赚钱,就得靠自己一单单做出来。怕苦怕热肯定不行,跑得多,流的汗多,收入才会好些。”

昨天中午1点,凌合强又回到网店,拿了中班件,

大概50来件。

“那你什么时候吃饭呢?”

“吃饭?”他似乎才想起来这件事,“是哦,我今天还没吃中饭。没时间,忙不过来。送晚了,会被投诉的。一投诉,经常一天就白做了。”

这时,已经是下午2点15分了。

一个白天要喝4.5升水

流汗,对于凌合强来说是再正常不过的事。

“公司也说我们辛苦,发了咸汽水,我喝不惯,还是喝矿泉水。”每天早上起来,凌合强都会买大瓶的农夫山泉,一瓶是1.5L的。一个白天在外面跑,一般要喝掉3大瓶这样的水,基本上都出汗出掉了。太热了,拿起瓶子就“咕咚咕咚”喝。

每天晚上7点前是一个时间点。他要把一天收到的包裹都送回网店,赶上当天发出的班车。如果还有客户要发件,他就再单独去取一趟。

家住95花园小区的王小姐说:“这个小伙子人很踏实。我每次发件,其他快递公司人员都让我把包裹拿到门口去。他一点也不偷懒,都上门来收,很细致。他家发不到的,帮我转其他快递公司,单号再补给我,很细致。每次看到他,都是一身汗,是很辛苦。”

高温天送快递是件苦差事,凌合强却说习惯了也不怎么苦。他叹气:“天再热都不怕,就怕被顾客投诉。那滋味,真是不好受。还有延误件、丢件,经常一天白做还不够。”

“天气热了,一些顾客脾气也大,动不动就打电话投诉。比如根据规定,一个快件当天送到就可以。但个别顾客会打电话来,要求几点前一定要送到,不然就投诉,心里挺憋屈的。没办法,也只有尽量提前给送了。”他说,希望客户能稍微体谅点快递员,不要因

为一点点可以沟通的小事就打电话投诉。客户想早点收到快件,快递员也想尽早把快件送达。

还一种伤不起的是“延误费”。比如,周六的时候,打电话给客户送快件,顾客说人在外面,等下周吧。周一了,发货网点给顾客打电话,询问货是否多了,客户说快递员还没给我送。根据规定,延误一天要罚款20元,最高罚140元。

现在,越来越多的小区实行人车分流,凌合强和同行往往只能把三轮车停在门口,进到里面派件,这就又增加了丢件的风险。“丢一件,延误一件,经常就一天白干了。没办法,哪怕延误是被冤枉的也只能认了。”

高温天里也有清凉时刻。昨天上午送快件的时候,顾客从冰箱里拿出个水蜜桃递给他,说感谢他把这么大的快件送到家,实在辛苦了,吃个水蜜桃解解暑气。

“手一抹,全是鼻血,赶紧擦掉”

高强度的工作,哪怕年轻力壮也有些吃不消。

前几天,凌合强中暑过一次。一开始,头有些晕,他也没在意。“中午12点,天实在太热了,觉得更不舒服了。等到涨浦景苑小区的时候,手一抹,全是鼻血,赶紧擦掉。我楞了下,想着没大事,等了一分钟,继续送件。下午5点,眼前一黑,手一擦,又是很多鼻血。”过了好几天,人才缓过来。

老话说:“好汉不赚六月钱”,虽然工作强度已经很大,凌合强还是想给自己再加加压。“我现在承包了老庙片区的业务,还有一个同事在送。8月份起,我想还是自己一个人做吧,可以多赚点。”

为什么这么拼?他答得爽快:“为了家,为了孩子啊。我老婆、儿子也都在宁波,一家人开销大。我就想着,自己多吃点苦,以后让孩子多读点书,少吃点苦。”

记者 王颖

B

从上午9点到晚上9点都在开工,美团外卖骑手郭新: 天热派单虽然辛苦,但我最喜欢的季节就是夏天

昨天上午10点半,在中山西路与孝闻街交叉路口附近的快餐店“中山大食堂”,堂内还没有一个顾客,却已有10多名美团外卖骑手严阵以待。他们显得很醒目,除了亮黄色的统一工作服外,还一些共同点:皮肤黝黑,身材健硕,长袖、长裤捂得严严实实。

骑手郭新在队伍里表现非常出色,他在中午高峰时期后已经派送了31单,这差不多是普通骑手一天的派单量。

郭新今年32岁,河南人,妻子在宁波照顾儿子,他一个人赚钱养家。

他说,在单量高峰期,平台会一次性给每个骑手派十单八单。这个时段,骑手就得争分夺秒,提着气和时间赛跑。“公司制度对准时率和满意度都有考评,如果超时或者遭到顾客差评,直接影响收入。比如,如果被差评,将被罚款50元,这意味着有8单白跑了。”

当然,有时尽管骑手已经尽全力了,但是因为单量太多、商家配餐不及时以及天气、路线等原因,还是

难免要超时。“这时,我们一般会提前跟客户打电话,说说好话,请对方谅解。这时,绝大多数顾客都会理解我们的。”

“其实,对我们骑手来说,顾客的理解、宽容和体谅是最珍贵的礼物。”郭新说。

“做这行没有任何投机取巧的机会,因为所有的单子都是一单单地跑出来的。”郭新说,通常从上午9点一直到晚上9点,他在平台软件上都是“开工”状态,这意味着只要平台有派单,他就会去跑。

通常下午2点到4点是单量相对少的低谷期,很多骑手选择吃饭、休息。郭新却很珍惜这个时段,他认为人少意味着得到平台派单的机会多,而且相对中午高峰也没有那么赶。“花下的工夫比人家多,地址也跑熟了,单量才会上来。”

一天最热的12个小时,郭新基本上都在骑电瓶车和爬楼中度过,一天得跑光4个电瓶、爬100层楼。在太阳下跑一整天,不仅胳膊和腿又酸又疼,两只眼

睛也因为天气热、汗水浸以及进灰尘等缘故而疼得要命。

“晚上回家后,洗漱一下,躺在床上便睡。”郭新说,在外奔了一天,晚上9点以后拖着疲惫的身体回到家,已经没有精力做任何事情,对玩手机也没有兴趣,往往洗漱一下就上床了,睡前会在眼睛上敷一块冷水浸过的毛巾以缓解疼痛,经常毛巾没取下来就睡过去了。

郭新几乎没有业余生活,偶尔晚上8点提前一个小时收工,他会带儿子到家附近走一走。“连我儿子每天都盼望着,我能早点送完单回家。”

郭新说,天热派单虽然辛苦,但他最喜欢的季节就是夏天。“夏天,外卖单量多,我们也赚得多。”郭新目前每个月的收入有1万多元。他的想法是:“年轻正是该努力拼搏的时候,趁年轻多赚钱点钱,多为将来打算。等我攒够本钱,我准备回河南老家做点小生意。”

记者 殷欣欣

C

每天达成目标就收工,爱工作也爱惜身体,28岁辣妈陈倩: 我不用考虑什么节食减肥,干这行吃多少也不会再胖了

陈倩是美团外卖鼓楼站100多名骑手中唯一的女骑手,她同样被晒得黑黝黝的,长发挽到头盔下,在一堆男骑手里面不细看分辨不出来。

28岁的陈倩是湖南妹子,已经是两个孩子的妈,大女儿5岁半,小女儿3周岁。她说,之前她在家照顾孩子,没有上班。如今,孩子大一些了,由婆婆来照顾,她便出来工作。

“我不觉得做骑手有多苦,相反我觉得这份工作人际关系简单,工作量可以自己调控,而且收入还不错,挺好的。”陈倩说,她没有其他骑手那么拼,她每天到公司开完早会后,10点多才开工,送完中午高峰期后,就回家吃饭,然后躺在家里等着“2点到4点”这段

单量低谷段的少量派单。而晚饭送单高峰过去后,她8点左右回家。

陈倩说,她想得很开,不会像其他骑手那么拼,她给自己定了个小目标:每天送30单,一个月不少于800单。这个目标还是比较容易实现的,每天完成目标就收工。“这样一个月的收入有5000多元,对我来说已经很满足了。”

陈倩说,在辛苦工作的同时,她也注意保重身体。“在吃的方面我很舍得花钱,一日三餐都挺重视。我也很能吃,通常正餐要吃两碗饭,让自己吃得饱一些才有力气。我也不考虑什么节食减肥,因为这个工作强度下,吃这么多也不会再胖。休息的时间尽量让

自己躺着,让酸痛的肩膀和手臂得到最好的放松。”

陈倩说,骑手工作最不开心的就是被顾客差评。“有时被差评真的很冤枉,比如饭菜不好吃或者菜量少,我们也会被连带差评;还有商家配餐出差错,给顾客的量不够,顾客也会怪罪到我们头上给差评。”陈倩说,一个差评会影响她一天的心情,所以顾客的理解对她这个初上路的骑手来说非常重要。

陈倩说,以前家里只有丈夫上班,她家是月光族,她开始上班后,开始又有了积蓄。“我们计划着再干上两年,攒点积蓄,就回老家和两个孩子一起,过团圆日子。”

记者 殷欣欣