



每天有上千件包裹到店
跑上跑下累得吃饭没顿数
还要打上千个电话通知客户
不时还有人来扯皮
有时还要遭罚款
仔细算算账月收入微薄
更没有节假日
我问他，你为什么还干这行？
他回答，快递里有爱

儿子大学毕业开了家快递店 请了个60岁的“丘二”

□重庆晨报特约撰稿 陈显涪

在重庆沙坪坝华宇城，M2的快递菜鸟店从早上9点左右开始，就一直忙碌到半夜12点，天天如此。这M2有上千户住户，快递员陈也是我的儿子。这里住的人，几乎家家都有快递，那堆积如山的包裹宛如永远也消不下去的山岗，更不要说“双十一”了，那一段时间的快递量翻了一番，甚至更多，陈也整天忙得汗如雨下，在收寄快递的过程中，还要不断地打电话：“你好，你的快递到了，请问是送到你家呢，还是放在菜鸟站？”“你好，你要寄件吗？你年纪大了，你的腿不方便，我上门来取件吧。”

我去采访他才麻烦哟，不可能坐下来慢慢谈，因为他实在太忙，没有时间，得追着他采访，他到哪里我到哪里，他上门送件，我跟着；他上门取件，我也得跟着；他去公司拉货，我也只好跟着去拉，还得帮忙把包裹送到车上，那一袋袋的包裹，少说也有几十百把斤，我也累得汗流浹背，好在旁边的人都有爱心，也是常常帮着搬。关键是每一件包裹都得扫码，我看到他一件件地仔细扫，好比绣花，一点都马虎不得。

她哇哇大哭

一位20左右的姑娘是第三次来快递店找包裹了。陈也问她：取件码多少？她回答说，没有。陈也说：你别急，我查查。一查，才知道包裹早在三个月前就被人取走了。那姑娘说：我没取，你得赔我，我这是从韩国寄来的专辑。专辑花了200多元，加上运费，至少得赔300元。这下陈也可傻眼了，他委屈呀，想吧，三个月前的包裹，到现在才来取，而且系统显示已签收，天呀，现在到哪里去找？每天堆积如山的包裹，按公司规定，五天不来取，就要打电话退回，现在已过三个月了，监控也只能保留三个月的，连看监控的可能都没有了，否则，还可以看看是谁取走了包裹，只保留三个月的监控没有了，到哪里去看是谁取走了呢？姑娘取不到自己的东西，着急打了110。警察来了，问清了情况，对姑娘说：“三个月了，你为什么不来取快递？快递店只保留三个月的快递记录，你三个月都不来取，还有存在的可能吗？你瞧瞧这堆积的快递有多少？你的快

递怎么可能存放三个月？”

见警察不为自己说话，那姑娘哇哇大哭起来，哽咽着……我不管，我没收到东西，你得赔我……我为什么没有及时来取，那是因为我出差去了……

这一折腾，耽搁了陈也不少时间，看来又得加班了。

转身，他还得去安慰那姑娘，毕竟，她是自己的客户呀，人家取不到快递，心中不知道有多难受、多着急？人心都是肉长的，与人为善，才是做快递员的基本品质。“好了好了，别哭了，我陪你一半吧，那一半只好请你委屈了。”

说罢，掏出当天的饭钱，递给姑娘，姑娘不依不饶地嚷着走了。

我问他，对这种扯皮有什么体会？他回答：哎，没有办法，碰上了就得妥善解决，这么忙，我哪有时间来扯皮嘛？给钱走人也是没有办法的办法……

想想也是，人家的快递都是必需的，取不到快递，能不着急吗？我们做快递员的，不仅要安全地送到客户手中，还有一种情愫，那就是爱。对社会的爱，对百姓的爱，对市民的爱，对快递事业的爱。

我感慨地说，哎呀，你不应该赔的也赔了，这种爱我支持你。

勇敢前行的陈也

陈也今年35岁了，大专毕业后干了不少行当。由于学的是发电方面专业，到社会上大多时间用不上，所以他干的行当不少，什么电脑录人员、高速路管理员、营房管理员、水电工，甚至有段时间还想去跑滴滴，最终，他干上了快递员。

他要去快递之前，对我说有个日本稻盛和夫的经营理念鼓舞着他，我问是什么理念？他回答：只要努力前行，你要相信人生的前景毕竟会灿烂。

他对我说，他已有了自己的家庭，还有一个可爱的儿子，今年9岁，上三年级了。儿子要买学习用品，还要去学画画、学打篮球、学书法，这些都要钱，所以再苦再累，都得干下去，毕竟，人要生活下去。而且现在工作很不好找，好不容易干上了快递，就要干好。

他还说，生活就是斗争，这是一句名言，更是一份生活的真谛，我要学会生活，更要学会斗争。

他说，开始的时候，连电话都不会打，不知道怎样说快递的专业话。他拿出几本书给我看，我看见书名是：《回话术·开口就让人喜欢》《情商高·就是会为人处世》。我听过陈也打电话，开口就是你好，闭口就是谢谢，很有礼貌的，原来是从书上学来的。还要在电话中随机应变，听出客户是想送货上门，就要立刻应承下来，不要引起误会。2022年，快递店开业的时候，门面钱上万，陈也东借西借，好不容易才开了业，当然，我这当父亲的也力所能及地支持了他。

一去拉包裹，公司告诉他，这条线路早就被人承包了，要做，就只好去找承包人商量。陈也找到了承包人，那人说世界上哪有天上掉馅饼的好事？得交钱，陈也没有钱了，那人还有点爱心，

说：先干着吧，等有了钱，再交。

陈也干这事，等于是负债前行。可他仍然干得很起劲。我采访他时，他说：还想扩大经营规模，比如做点别的，卖鸡蛋呀、卖雪糕呀、卖小菜呀，如果做个“美团”之类的，收入会增加，总之生活是美好的，就是要忙点。

我想，陈也现在已经忙得不可开交了，他还能有时间来扩大经营吗？

他却是信心百倍地说：能。

“僵尸”包裹

这个僵尸包裹是什么？开始我也搞不明白。可是它却是快递小哥的大麻烦。包裹有大有小，按快递公司的规定，只要五天没有取，就得打电话退回去。实际上，这个规定很难办到。一是现在包裹上的电话多为虚拟电话，打过去不是实际收件人；二是工作太忙，有时候根本就没有时间打电话；三是包裹太多，一个压一个，哪有时间去清理是哪个包裹没人取？所以天长日久，就形成了僵尸包裹。

这些僵尸包裹可是快递店里的大麻烦，天天有无以计数的包裹送来，僵尸包裹不取走，那些天天运来的包裹往哪里放？

陈也店里也有数不清的说不明道不明的僵尸包裹，我问他哪个处理？他苦笑着打电话，想要喊对方抓紧来取包裹，对方没接电话。

陈也说，这种情况太普遍了，对方不接电话的原因有很多种，一是电话号码不对；二是工作忙，工作时间不能接电话；三是碰上老人了，听力不好，所以回不了话……还有就是工作忙，人不在本地，或者是其他各种各样的原因，没能及时来取包裹。

总之原因很多，僵尸包裹的形成是各个快递店都免不了的。

陈也还碰上了个耍大牌的客户，无论陈也有多忙，他都要求送件上门，陈也说：小件是不是可以自己来快递店取，大件我送。对方不由分说地要求：一律送件上门。

这可苦了快递员。陈也说，没有办法，他不来取，就会形成新的僵尸包裹，只好在百忙中抽时间送上门。对方还威胁说：如果不送上门，就要去投诉。事实上，陈也已吃过被投诉的亏了，对方一个电话，他就得被公司罚一百元。

罚款、赔钱都是家常便饭，今年夏天突下偏东雨，有几个包裹被打湿了，结果陈也赔了几百元。

罚款就更平常了，比如快件到了，公司规定得在早上几点以前入一定量的货，如果没有到规定的数量，那就罚款。

如何才能更多地避免僵尸包裹的出现呢？

陈也说，消灭僵尸包裹，这是一个大难题，但不管有多难，都得把快递店经营下去。勤快点嘛，多打电话，多方联系收件人，多送件上门，服务到家，僵尸包裹总会越来越少。

想想也是，现代社会快递是家家户户都需要的事，尽管这个事赚不了钱，也是为社会作一份贡献，我做父亲的支持他。

请母亲当丘二

我的爱人早已退休，今年60多岁了。她说：儿子的快递店太忙了，我不去帮助他，他一个人就得变成孙悟空。

事实上，陈也请过帮工，各种各样的原因，干了没几天，帮工就辞职走了。

快递店留不住人的主要原因，就是工资低工作重。

我的爱人退休前是个老师，看上去并没有实际年龄那么大，她身体无大病，常常说道：反正退休了也没事，天天到儿子快递店帮忙，快件入库的事包了，具体事情就是把包裹一件件地扫码，然后按顺序放在货架上，再贴上标签，对身体还好些。你还记得六嫂吗，那些年常常念叨腰杆痛，后来去给女儿带小孩，居然就不痛了，看来人就是要活动，对身体有好处。

我看也是这样，于是自告奋勇地也去帮忙，结果被他们返工，原来标签要求贴在正前方，方便前来取件的客户一眼就能看到。我狼狽地一一撕下，又一一地重新贴上，看起来简单的工作，原来还有这么多的讲究。

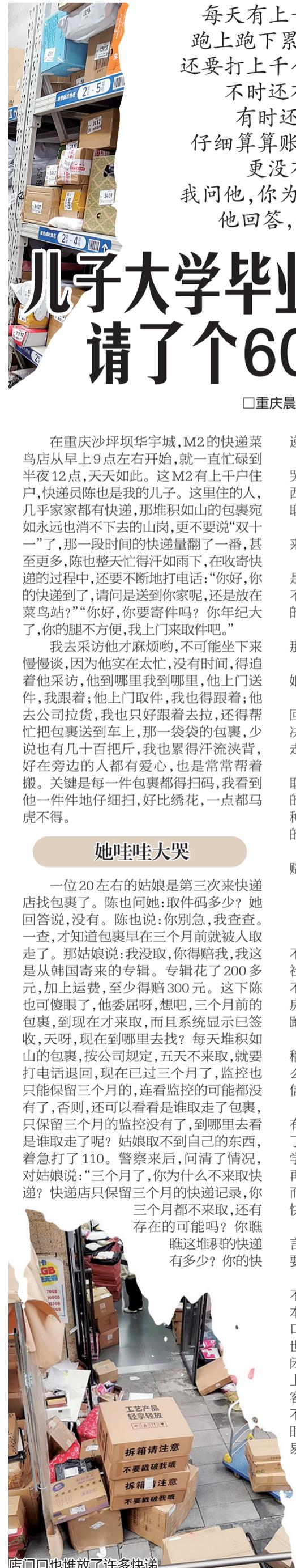
陈也的母亲天天在店里帮忙，俨然成了店里的主人，她笑着告诉我：她是个没有工钱的丘二，有时还得贴上自己的养老金。当然，这也无所谓，自己的儿子嘛，还分什么彼此？开始干的时候，腰酸背痛的，干久了就不痛了，总的来说，干干活身体还好些。人家跳广场舞、打麻将、旅游、唱歌的，学文学的，学钢琴的，都有。我退休了，帮儿子做快递，也是一种退休生活嘛。

我笑着问她，帮工也应该有工钱啊。她给我算了算账：快件每一件存放在店里，只有几角钱，就算是五角钱吧，实际上，有的还不到五角钱，1000件才500元，除去罚款、赔钱、门面钱、水电费、电话费、宽带费等，就剩无几了，我是丘二不假，儿子要给我开工资，但他拿不出来呀。当然，我也不会要。

到底是当过老师的。她的经营理念要比儿子多，最近，她与电信业务挂上了钩，把门面部分拿出来做电信业务，华宇城是个新小区，住户都需要电信业务，看来，这个策划有前景，如此一来，陈也的快递店就可以减少亏损了。

陈也在采访的最后对我说：事情总是变化的，不是没有办法，而是不去想办法。母亲的这个办法就很有希望，我相信，明年你再采访，我的情况就会大有改观。

陈也在整理快递



店门口也堆放了许多快递