

我在北京送快递 (节选)

胡安焉

1

我不知道有没有人发自内心地喜欢送快递。就算有,大概也是罕见的。反正我和我认识的快递员都不是那种人。一般来说,只有在发工资的时候,我才会感觉自己付出的劳动值得,而不是在比如说客户露出感激的表情或口头表达谢意的时候——虽说那种时候我也很欣慰。我给自己算了一笔账:在我们周围一带,快递员和送餐员在不包吃住的情况下,平均工资是7000块左右。这是由北京的生活成本和工作强度决定的,是长年累月自然形成的市场行情。低于这个报酬,劳动力就会流动到其他地区或其他工种。那么按照我每个月工作26天算,日薪就是270块。这就是我的劳动价值——我避免用“身价”这个词。然后我每天工作11个小时,其中早上到站点后卸货、分拣和装车花去一个小时,去往各小区的路上合共花去一个小时,这些是我的固定成本。那么剩下用来派件的九个小时里,我每个小时就得产出30元,平均每分钟产出0.5元。反过来说,这就是我的时间成本。我派一个件平均得到2元,那么我必须每四分钟派出一个快件才不至于亏本。假如达不到,我就该考虑换一份工作了。

渐渐地,我习惯了从纯粹的经济角度来看待问题,用成本的眼光看待时间。比如说,因为我的每分钟值0.5元,所以我小个便的成本是1元,哪怕公厕是免费的,但我花费了两分钟时间。我吃了一顿午饭要花二十分钟——其中十分钟用于等餐——时间成本就是10元,假如一份盖浇饭卖15元,加起来就是25元,这对我来说太奢侈了!所以我经常不吃午饭。为了减少上厕所,我早上也几乎不喝水。在派件的时候,假如收件人不在家——工作日的白天约有一半的住宅没人——我花一分钟打个电话,除支出0.1元的话费外,还付出了0.5元的时间成本。假如收件人要求把快件放去快递柜,我将付出更多的时间成本,而且往快递柜里放一个快件,平均还要付0.4元,那么这笔买卖我就亏本了。如果收件人要求改天再送到家里,我将亏损更多——不仅打了电话,还将付出双倍的劳动时间。这些还只是顺利的情况;假如电话没人接听,我将在等待中白白浪费一分钟,也就是0.5元。还有的电话打通后就很难挂掉,客户百折不挠地提出各种我满足不了的要求。有时打完一个电话后,花去的时间成本已经超过了派件费,可这快件还在手上没送出去。

比如有一次,还是在玉兰湾,我在客户预约的时间上门取一件唯品会的退货,但客户并不在家。电话接通后,是一个亲切的中年女声,她说要晚上七点后才到家,让我到时再过来。不过七点后我已经下班了,所以我让她把预约时间改到第二天。可是她又说,明天也是七点后到家,她每天都是这个时间。我说:“如果是这样的话,建议您把退货带到工作的地方退。”可是她告诉我,她在医院上班,工作的时候不方便处理私事。像这种情况,她只能自己把退货寄回了,唯品会的上门揽退不支持夜间预约。不过那样她会有点儿麻烦,因为玉兰湾的快递员除S公司的以外,其余的都不上门收件。但S公司的运费远高于平台补偿的10元,大多数人并不愿意发S公司。而发其他快递,她要自己带去快递站寄,她不一定能找到,或者不愿意费这个劲儿。相比而言,在电话里



视觉中国/图

动员我是更省心的解决办法。何况她显然是个乐于沟通的人,相信凡事只要争取就有可能。在我拒绝了她的几个提议后,她问我能不能下了班吃过晚饭之后,到玉兰湾来散散步,顺便把她的退货取了。她始终保持着良好的沟通态度,措辞很得体,语调温婉,富有感染力,简直无可挑剔。不过,晚上到她的小区去并不像她说的那么诗情画意,我来回得花上一个小时,还得忍受一路的交通拥堵、喇叭、废气、红绿灯……谁会选择散这么个步,而不留在家里休息和陪伴家人?再说从经济角度考虑,专门为她一个订单跑一趟也很不明智。我们收一个退货的提成是3.5元,我当然不想花一个小时挣3.5元,而且还是在加班的情况下。或许她自己是个工作狂,义无反顾地愿意为工作付出和牺牲,而在这个竞争激烈的社会,她认为我理应和她一样。可是我的觉悟没有达到她的水平,而且我还想反过来建议她:不如你晚上吃了饭出来散散步,顺便找个快递站把退货寄掉。当然我没有真的这么说,我随便找了个理由拒绝了她。后来我还给她送过几次货,面对面的时候她仍然很礼貌,丝毫没有因为我曾拒绝过她而心存芥蒂,或者起哄没让我感觉出来。

2

有一个事实是,我并没有因为切身地意识到时间就是金钱而赚到更多的金钱。实际上我的基本工作方式并没因此有所改变,我没有不管三七二十一地把所有快件扔进快递柜里,也没有不接电话或索性屏蔽掉陌生来电——我像是变得既在乎钱同时又不在乎钱了。我常常羡慕“四通一达”的小哥,在我们梨园过半数的小区里,“四通一达”已经不再上楼。他们会把快件直接投进快递柜,要不就在小区里租个房子做驿站,发短信让收件人自取。

品骏虽然在快递行业里默默无闻,但是因为采取直营制,没有各种乱七八糟的劳资纠纷,这是我喜欢的方式。而且公司背靠唯品会,减轻了部分的生存压力。在派件方面,我们和S公司一样,也要求送货上门。不过话说回来,我在每个小区的派件方式,其实并不都一样。事实上,每个小区根据自身的实际情况,住户和快递员之间早已形成了长久的默契。我在接手一个小区时,首先得参考这个小区里其他快递员的派件方法,然后再根据自身情况微调。

显然,在我负责的区域里,有些地方

进入社会工作至今的十年间,胡安焉走南闯北,辗转于广东、广西、云南、上海、北京等地,做过快递员、夜班拣货工人、便利店店员、保安、自行车店销售、服装店导购、加油站加油工……他将日常的点滴和工作的甘苦化作真诚的自述,记录了一个平凡人在生活中的辛劳、温情和正气。

快件比较好送,而有些地方不太好送。对于不好送的地方,我会这么看待:我把从好送的地方盈余的时间补贴到不好送的地方了,因此那些不好送的地方的客户,应该感谢好送的地方的客户。

我还发现有很多人,尽管几乎每天都在收发快件,但对快递员的工作方式仍然很不了解。我倾向于把所有这些不了解看作对我们劳动报酬的不了解。比如有一次,我在京通罗斯福广场里派件,一个收件人——她是个售货员——工作调动到通州万达广场去了。在电话里,我告诉她把快件转到万达要第二天才能送到。当然,不必说的是,那将不是由我来派送。可是她吃惊地反问:“这么近怎么要花一天时间呢,你一会儿给我送过来不就行了吗?”并不是只有她提出过这种问题,实际上会这么问的人不在少数。这令我不由得想到,有些我以为是显而易见的事情,别人可能根本想象不到,因此沟通时需要耐心。首先,从京通罗斯福广场到通州万达广场,并不像她轻描淡写的语气所暗示的那么近,我开三轮来回跑一趟,即使电量充足,也要大半个小时。其次,这取决于以什么身份看待这个问题。对于一个在假日逛街的女孩来说,城里的任何两个商场之间都不存在距离。可是快递员很多每天只在一两个小区里活动,对我们来说,几公里外的万达广场和几十公里外的天安门广场都同样遥不可及。最后,万达广场的面积很大,对我来说很陌生,我步行进去找一个店铺难免要花不少时间。逛商场可不是我的特长,在稍大一点儿的商场里我经常分不清东南西北。以上这些她都不难在一定程度上想象得到,假如她愿意换位思考的话。那么她想象不到的就只有我送一个快件只有两块钱这件事了——我尝试带着善意这么理解。因为我不愿意相信,她在知道我的报酬的情况下,仍然会心安理得地要求我单独为她跑一趟。

3

我的地盘里有两个商场,都在九棵树地铁站旁。一个是京通罗斯福广场,另一个是阳光新生活广场。不过,阳光新生活广场这个名字很少人知道,大家习惯叫它家乐福,其实家乐福只租下了整栋商场的第二层和第三层。这个商场不允许快递员进去送货,我们只能在楼下打电话联系,让收件人自己出来取件。“四通一达”的小哥很喜欢这里,因为

他们原本就不想进去送,这简直正中他们下怀。他们来了就把车一停,然后一个接一个地打电话,打完就坐着等。可是我在家乐福的快件很少,平均每天就三四个,而里面的收件人正在上班,常常不能及时出来取件。假如我为了三四个快件等半小时,那显然划不来。但提前很多打电话,出来快的人又找不到我。因为这个缘故,有时我就索性送进去了,毕竟我连走路也比他们快。不料我才送了几回,就被保安逮住了。

那天保安拦住我的地方在四楼国美的出口,其实我已经快走到目的地了。我对他说:“我刚来这里送货,还不知道规矩。”——实际上我知道,但我必须这么说——“大门口也没有告示说不能送货进来,刚才我进来也没人拦着我,要不我现在出去好了。”但他攥住我的板车扶手,不让我走。于是我问:“你不让我进去,又不让我回头,那你想怎么样啊?”他说:“我要扣下你这几箱货,你屡教不改!”就这样我们僵持住了。我咬定自己什么都不知道,我也确实是新来的,我和他还是初次打照面,虽说其他快递员早就告诉我这商场不能进,但他并不知道这些。他从来没有教育过我,所以没有理由说我什么屡教不改。此外我不信他能扣下我的货,除非我不是活在一个法治国家。他这样要挟我很荒谬,我做错的事情并没有给商场造成实质伤害。我又不是小偷,就算违反商场规定,也只是小过失,他犯不着嫉恶如仇地瞪着我。我决定不买他的账,我不会惯着他那从这么一丁点儿职权中滋生的虚荣心。我对他说:“你还是让我走吧,你们没权扣留我的货物。”他大概没听懂或根本没听我在说什么,只是死死揪住我的板车不放,就像一只咬住猎物的斗牛犬。于是我说:“你再这样我要报警了。”他说你想报就报啊。于是我拿出手机打了110。如果我没有记错,那是我平生第一次打110。接线员记下了我的信息后,告诉我等会儿会有片区民警给我回电话,让我注意接听。这时候保安也用对讲机喊来了同事和上级。我倒想看看,为了这么点儿破事,他们能闹到多大。

保安的上级来了之后,先装模作样地训了我几句。我还是推说自己新来的,什么都不知道。不过我重申,商场无权扣留我的货物,所以我已经报警了。这人明显比他的下属机灵,听说我报警后,心里掂量了一下,先抛出几句狠话,挣到了面子,再话锋一转,交代我说:“你给110回个电话,说事情已经解决了,货物你现在可以拉走,但以后不准再进来。”我以为事情到此就解决了,不料却一波三折。我的收件人——四楼一家健身房的负责人——赶过来了。刚才在电话里,我告诉了她情况,她过来一看见那个保安的上级,就冲他骂了起来,原来他们之间早有龃龉。她语气虽然很凶,但说的话,在我看来也接近事实。前面没提到的一点是,那个保安的上级脸上有一道刀疤,而且他的言行举止也流里流气。虽然以貌取人并不好,但我敢说,他从前很可能不是什么老实人。

刀疤在被骂了之后气坏了,他转过头来对我说:“这货你不能拉走了,我就要扣下来,看她能拿我怎么样!”于是我只好跟着他们到了商场的中控室。我得盯牢我的货物,毕竟这时客户还没签收,责任还在我身上。

(《我在北京送快递》胡安焉/著,浦睿文化·湖南文艺出版社2023年3月版)