

每天朝六晚十 任务精确到分钟 “双11”大作战 快递小哥成“超人”

“双11”派送高峰期,工作量是平时的两到三倍,快递小哥6点上班,22点下班
商家提前给快递公司发货,快递公司加开派送航线,一切只为让快递“飞”得更快

“双11”购物狂欢节已经逐渐落幕,随之而来的是派送高峰期。11月12日零时,据阿里巴巴公布的数据显示,11月11日全天,2017天猫“双11”全球狂欢节总交易额达到1682亿元人民币,共产生8.12亿物流订单,覆盖220多个国家和地区。

不少消费者反映,跟往年相比,今年“双11”的快递似乎比往年到得早一些,在这背后,快递公司付出了巨大的努力。面对巨大的派件量,快递公司是如何应对的?“双11”期间,快递小哥们的状态又是怎样的?河南商报记者采访了顺丰、圆通公司,为你揭开答案。

■河南商报记者 杨益莹/文 张郁/图



你的购物节,他们的“战斗日”,“双11”过后迎来快递高峰期,快递包裹“堆积如山”,快递小哥忙理货



快递小哥装着满满的快递,开始一天的“战斗”

【探访】

面对巨大的派件量 快递公司如何应对

方法1:商家提前发货至快递公司

顺丰速运第八大街营业点工作人员刘仲阳告诉河南商报记者,“今年淘宝实行的是预付款机制,商家会提前把货物发到快递公司。在消费者付完尾款之后,货物就会直接从快递公司发出,节省了很多时间。还有些公司在郑州有仓库,11日上午下单,下午就能收到货,非常方便。这些政策也缓解了高峰的派件压力,节省运力。”

方法2:新航线让快递“飞”得更快

“双11”派件高峰期,运力是快递公司的重要环节。河南省顺丰速运有限公司公共事务部经理张浩介绍,“双11”之前,他们提前准备了人员、车辆和场地的储备,保证“双11”业务高峰期的正常快件派送,尽可能缩短“双11”期间快件

的派送时效。另外,今年9月份,顺丰在新郑机场落地了第4架全货机,开通了郑州至无锡的航线,至此顺丰在郑州共开行4条航线,“双11”期间全部正常运行。

方法3:大数据预测 配送更合理

大数据的预测大大减轻了快递公司的压力,让他们不打无准备之仗。

张浩说,“今年顺丰根据大数据分析,将快件量的预测提升至城市、行政区甚至到每一个派送网点的更小维度。还将提前预售的货品提前发至离消费者更近的管理区域,实现更加合理、高效的整体资源配置,为业务高峰期间的客户良好体验提供了有力保障。我们的网点也成立了应急小组,在某个区域到件量剧增的情况下,及时支援派送,保证‘双11’的快件时效正常。”

方法4:快递小哥24小时接力

“双11”的派件高峰期,对快递公司来讲,是一场巨大的考验。圆通速递郑州金水区分公司运营经理陈永立说,“双11”期间的工作量是平时的两到三倍,他们安排的是两班倒模式。兼职人员是晚上12点上班,工作到早上7点,主要负责快递的卸车分拣工作。快递员是早上6点上班,两班人员可以进行无缝衔接,让工作变得更高效。

“‘双11’期间的工作安排都是精确到分钟的。早上6点至6点20分,员工主要是分拣大件;6点20分至6点40分,把小件整理好然后装包;6点40分至7点,会来一辆车进行卸货,员工把剩余的货整理好;7点开始派件,7点半开始吃饭,8点开始出门派送。”陈永立说。

【镜头】

“双11”期间 快递小哥的日常

镜头1:“双11”期间朝六晚十

因为工作量巨大,“双11”过后,快递小哥也开启了“双11”工作模式。在圆

通速递郑州金水西区分公司,河南商报记者了解到,快递小哥都是早晨6点开始上班,有些忙到晚上10点才能结束。一天的工作中,不仅仅要派件,还要负责收件,工作量十分巨大,而且还要保证工作不出差错,快件不丢失。一名工作人员告诉河南商报记者,“快递小哥要做好工作,需要细心、体力好、有责任心,还得会沟通。”

镜头2:摆好顺序再派件

面对每天300件左右的派送量,快递小哥是如何做到快速派件的呢?陈永立说,“为了更快地派件,快递小哥会根据今天派件的范围,提前摆放好快件顺序,才能加快派件速度。比如说高层办公楼,都是先上到最上边,由上往下派件。路边的件会根据个人安排,从南往北送,或者从北往南送。”

“我们也希望消费者多点耐心,小哥们会争取最快的速度将快件送到您的手中。如果经常催件或是临时找件,可能会打乱他们的配送节奏。”一名快递小哥说。

镜头3:“抢”快递柜大战

在派送快件时,经常会有消费者让快递小哥把快件放在快递柜,或者是送到家里,以及放到指定区域的,但是因为小区快递柜有限,而快递量巨大,小哥们经常需要早起去“抢”快递柜。

“也会有些客户让我们把快递放在门口等处,我们都会根据客户的需求,尽量满足他们的要求。”陈永立说。

【暖心】

快递小哥虽然辛苦 但也有自己的“小确幸”

事例1 客户和快递小哥交朋友

虽然送快递工作辛苦,但是快递小哥们也从中获得了不少感动。
“昨天,一位客户发了一个称赞快

递小哥的朋友圈,我们都感到非常开心,因为我们的付出得到了客户的认可。”刘仲阳说。

圆通速递郑州金水西区分公司负责人曹晓敏说,“我们公司有些老员工,干了有10年之久,早已经和客户成了朋友。有些快递小哥结婚、生孩子请客的时候,客户都会去捧场,关系非常融洽。”

事例2

公司送温暖 夜宵红包少不了

河南商报记者在采访时了解到,各大快递公司针对“双11”,对快递小哥进行了各项关怀政策。

顺丰速运给小哥们配备了护膝、把套,让他们在配送快递时更加暖和。“公司的职能部门还到各个网点给我们做饭,让小哥们能吃得更好,更有干劲。”刘仲阳说。

“圆通从11月11日到‘双11’高峰结束,每天的早饭、晚饭、夜宵总部都管,总部还会带着慰问品到网点看望一线快递小哥。我们也会在小哥们回来吃饭时,在群里发红包,活跃下气氛,给他们减轻压力。快递小哥们也是累并快乐着。”曹晓敏说。

事例3

快递小哥晚上10点回家 5岁儿子等爸爸一起庆生

孙玉龙是圆通速递郑州金水西区分公司的一位快递小哥,11月13日是他儿子的5岁生日。

因为恰逢“双11”期间,孙玉龙忙到晚上10点才回家,孩子一定要等着爸爸回来才过生日,孙玉龙的妻子和儿子就一直等到了晚上10点才点起了生日的蜡烛。

“昨晚我到家已经10点多了,老婆准备了一桌子饭菜在家里等我,孩子也没有睡觉,在等我回来。不过孩子很乖,没有哭闹,我媳妇也非常理解我的工作。虽然给孩子过生日的时间晚了点,但是家人的支持也是我努力工作的最大动力。”孙玉龙说。