

# 快递小哥年薪40万元,凭啥?

白云飞

## 环球百态

近年来,随着互联网产业、电子商务、移动支付等产业快速发展,韩国快递业务直接享受到了红利。尤其是网购热潮的兴起,直接拉动了快递业务的快速增长。

今年,一则CJ大韩通快递员工资的相关新闻在韩国引发了热议。据报道,CJ大韩通快递员近几年的平均年薪达到了6937万韩元,约合41.16万元人民币。其中有559名快递员的年薪甚至超过了1亿韩元(约合64.9万元人民币)。CJ大韩通快递员的收入远超韩国平均工资水平,尤其是比韩国个体户平均年薪(4290万韩元)还高出不少。韩国网民在惊讶之余,纷纷表示“自愧不如”,给韩国平均工资水平“拖了后腿”。

### 韩国快递业发展如何?

韩国有多家专门从事物流业务的公司,这些公司既承担部分网购配送业务,也承担其他日常物流服务。例如,CJ大韩通等公司就与国内的顺丰速运有些类似。另外,也有诸如coupang等多家企业,其本身就运营网上购物平台,同时也建立了自身的配送团队,自己卖,自己配送,与国内的京东模式相似。

目前,在韩国街头,随处都能看到或穿梭在车流之间,或快步疾走的配送员。其中,主要包括两类人,一种是开小型货车的,一种是骑摩托的。骑摩托的人一般都是从事外卖服务的,主要为餐馆和顾客提供送餐服务。那些开小货车的人是负责快递业务的。CJ大韩通、LOGEN、乐天快递、现代快递、韩进快递、东部快递等物流公司都在韩国提供大量快递业务。有趣的是,每个快递公司都会给快递车辆统一涂漆,因此在韩国的街头巷尾,也出现了一大批小蓝车、小黄车、小红车、小白车。

在韩国诸多快递公司中,CJ大韩通规模最大。CJ大韩通快递员业务负责人郑台永向记者介绍,CJ大韩通采取了与各个配送站经理签订合同,各配送站再自行雇用快递员的配送运营模式。每个配送站都会被分配给一个特定区域开展快递业务,然后各配送站在充分研究负责区域内的送货量、收件量、住宅特点、顾客数量、交通状况等诸多细节问题之后,再自行根据实际需要雇佣快递员,并与其签订雇佣合同。

郑台永表示,CJ大韩通以6个物流中转站和200余个小型中转站为基础,对全韩国的快递实行运输分拣,并有1.8万余名快递员负责送货和收件。如此一来,CJ大韩通就在韩国国内构建起了良好的基础设施网络。另外,CJ大



上图 街边正在配送货物的快递车辆。

右图 CJ大韩通快递员展示自己的劳动成果。

韩通正在推动在全国分拣中心使用wheel sorter自动分拣系统,为快递员的工作提供便利,也利于尽早送货。

### 快递员工资为何高?

CJ大韩通快递员高年薪不仅在韩国引起热议,而且这样的工资在韩国快递业内部也属于较高水平。快递员的收入并不是固定的,快递员会从配送费中收取提成,然后根据自身收件、送货业务量的不同获得不等的收入,多劳多得。

郑台永介绍说,虽然快递员配送的物品在种类和大小上存在差异,但总体来看,CJ大韩通快递员收取的提成一般可占到货物配送费的50%至60%。因此,CJ大韩通内部出现了因负责大量配送业务而收入增高的快递员、因负责大型销售公司或很多小零售商的寄货业务而收入增高的快递员、合理调节件数和收件比例而收入较高的快递员等不同类型的快递员。

郑台永认为,能让CJ大韩通快递员收入增高的原因主要有三个:第一,CJ大韩通快递员平时工作中的物流量相对较大。第二,CJ大韩通通过长时间努力,与诸多客户公司积累了良好的信任关系,确保了较多的合作公司数量。第三,wheel sorter等自动分拣系统的应用,提



高了工作效率,缩短了快递员单次配送周期。

### 服务品质如何保障?

CJ大韩通规定,对于普通地区客户,须2日内配送。对于位于岛屿和山区偏僻地区的客户,须3日内完成配送。在如何确保快递准时送达的问题上,CJ大韩通采取的是通过财物鼓励措施激励快递员准时送达,但未制定相关处罚措施。例如,公司会通过配送站获取快递员的收件、送货情况,计算其翌日配送率和当日收件率,从而评估快递员的服务水平。然后,对服务水平较好的快递员发放“子女学习资助金”等补贴。

郑台永告诉记者,CJ大韩通的快递员一般都会尽快为客户配送。尤其是对于急需配送的货品,都会尽量当天配送。另外,CJ大韩通还通过运用自动

分拣系统来提高配送效率。以前,CJ大韩通的快递员每天下午先在仓库取货,然后外出配送,是一种单日下午单次配送的工作模式。如此一来,在快递员离开之后,下午新到达配送站的货品就无人配送了。现在,wheel sorter自动分拣系统会将积存的货品重新挑拣分流,让尚未外出送货的快递员收到这些货品并配送。如此一来,每天下午的货品就从原来的单次配送变成了实际上的多次配送。

记者观察发现,韩国快递业的配送时间还是比较有保障的。如果由于个人原因无法收货,快递员都会暂时保管货品,并共同商量下次取货时间,快递员届时会再次送货。另外,韩国国内治安良好,在收件人不在家的情况下,很多收件人都会选择让快递员将货物放在自家门口或交由小区收发室保管,所以配送服务大多情况下都会按时完成。

## 观澜

互联网在给人们生活带来巨大便利的同时,也带来了假消息、网络犯罪等困扰。如何预防和打击网络传谣、网络犯罪,是各国都面临的监管难题。对此,新加坡的做法是:立法监管和公众教育两手抓。

任何一枚硬币都有两面,互联网也不例外。在提升生产力、促进经济发展、方便生活、提升幸福感的同时,也给国家治理、社会管理、个人生活带来了不少难题和挑战,甚至还有许多烦恼和危害,比如网络谣言、操纵网络等现象。作为一个多元种族社会,新加坡对网络假信息更为提防,因为产生的危害可能更大。为了让网络环境更加健康,新加坡多措并举,靠立法监管和加强教育,打击网络违法犯罪行为。

10月初,新加坡一项专门针对网络谣言和网络操纵的法案——《防止网络假信息和网络操纵法案》正式生效。恶意散播假信息,损害新加坡公共利益的个人最高可判10年有期徒刑和10万新加坡元的罚款,换算成人民币约合50万元;如果企业不愿意配合,将面临100万新加坡元的罚款,约合500万元人民币。

法案生效后,内阁部长在发布更正或撤下信息的指示时,须注明有关网络内容为什么是虚假的,公布决策原因。作为中介的网络平台须加强数码广告的透明度,有政治目的的广告须披露有关内容赞助商的身份。

这项法案最早是今年5月8日在新加坡国会通过。为落实好该法案,新加坡政府采取了多项措施。一方面,通讯及新闻部下属资讯通信媒体发展局专设办事处,在出现假消息时为相关政府部门提供技术咨询,确保不同政府部门应对假信息时行动一致,并监督科技公司是否落实更正或撤销指示,遏制网络假消息传播;另一方面,政府同科技公司合作制定相关行业守则,包括要求网络平台身份实名认证,防止滥用账号现象,优先呈现可信内容。

除了监管,新加坡政府还致力于通过宣传教育,提升公众辨识假消息等有害信息的能力。不同年龄段群体在使用互联网时,接触到假消息时的认知能力和处理方式不同,对自己完全不知道的事情,容易轻信,部分人还会不假思索地转发。针对此类现象,新加坡政府推动公共教育,培养网络使用者批判性思维,培养公众提高辨识假消息等有害信息的能力。从整个社会层面,加大辨识假消息宣传教育力度,在大范围内让公众学会辨识和中断网络假消息,特别是受教育水平不高且对网络世界缺乏了解的人。

同时,让民众了解在新法案实施后,恶意散播假信息者将会受到法律惩处,民众有义务在辨识消息真伪后才能转发。创造个人、网站和政府齐心协力对抗假消息的氛围。

此外,在学校教育方面,将培养学生辨识假消息的能力列入了学校课程计划,教学生如何查证、确认、判断信息的真假,引导他们从可靠、客观的新闻来源获取和核实信息,从小培养良好的上网习惯。

# 整治网络谣言,新加坡这么干

蔡本田

# 看日本企业撬动厕所革命

苏海河 杨慧

## 海商经

木村技研是一家标准的日本小型企业,专门研究厕所马桶和上下水设备,已有72年历史,员工只有50人。这家名不见经传的小公司创造了日本多项第一,从1972年拿到第一项专利,至今取得专利超过300项。东京的成田国际机场、羽田机场,遍布各地的高速公路休息站,一些大型宾馆、商场、学校都采用了该公司的设备。不久前,该公司获得了《福布斯》杂志评选的“日本中小企业创新奖”,因为其用物联网技术推动了节水、安全的厕所革命。日前笔者探访了木村技研公司总部。

一楼是该公司开发实验室,像电影厅一样的大厅里布满了各种各样的马桶,该公司社长木村朝晖逐一测试,对比用水量、水流速度和冲洗干净程度。据介绍,一般马桶一次冲洗用水12升,人均每次如厕冲洗1.5次,需要用水18升。木村技研新研制的厕所冲洗器,用水量减少了一半,节约了水资源,也节省了费用。东京涩谷区某中学曾经每个月冲洗厕所用水1800吨,使用该公司的节水型冲洗装置后,平均用水量降至687吨。

统计数据是研究开发的重要基础,如何合理冲水是研究开发的重要一步。根据统计分析,木村技研得出了不同如厕所需冲水量,录入大数据系统作为技术开发依据,目的是要使马桶自动释放合适水量。

木村技研不仅开发出了基于物联网技术的新产品,在经营方式上也有绝招。由于节水型智能冲水系统可为客户节约大量水费,因而在节约水费上做文章,将厕所设备以租赁方式提供给客户,如此一来客户便可以用节约出来的水费支付新设备租赁费用,扣除这部分支出还能有利可图。例如,羽田机场采用该公司设备后,每年节约厕所水费开支1亿日元以上。大阪一家百货店,厕所设有马桶99台,一天使用4556人次,采用新设备后一天可节约水费10806日元。

据介绍,该公司初期的营销模式是先向客



户免费提供一套设备,使用一个月后,以节水数据证明其效果,之后再与客户签订长期租赁合同。目前,该公司设备已经在日本市场普及40多万台,现在租赁合同已经按月定额租赁,逐步改为根据冲水次数计算的用量制合同。而且,原来使用频率不高的厕所,可以据此少承担租赁费用。这实际上为公司扩大了客户范围。据推测,日本全国公共厕所马桶多达800万个,可谓市场广阔。

如今,该公司租赁出去的厕所设备,都通过无线传输系统与该公司总部实现物联网数据连接,24小时值班的公司总控室可以监测每个厕所的运行情况。一方面公司将各个厕所使用情况定期向用户反馈;另一方面厕所设备是否正常运行,公司也能一目了然。一旦发现设备故障,公司会以最快速度指定人员处理。排除故障不过夜,已成为该公司对客户的基本服务承诺。可以说,物联网技术保证了设备的质量管理,该公司根据统计设备使用次数,定期对设备的胶皮垫圈、控制阀、线路板等零部件加以更换,减少了故障率。

今年以来,该公司物联网系统又增加了新的服务内容。厕所属于私密空间,不能使用摄像头,该公司的检测设备均为电子感应器。近来,木村技研为这些感应器增加了新的服务功能。如发现有人如厕时间过长,则判断其可能出现生病、失去知觉等意外情况。此时,大厦管理室和该公司总控室都会响起警铃,值班人员会迅速前往检查,保证以最快的速度处置意外,救治伤病人员。交谈间,木村社长掏出手机,显示当天凌晨4点57分,一男子晕倒在某高速公路厕所,监视中心已通知当地管理前往救治处理。随着感应器灵敏度的提高,近来在厕所遗忘的手机、包裹等,都能在客人离开之前用灯光和语音提醒注意,避免了损失。据日本高速公路公团统计,其辖区内厕所一年发生的遗失物品事件达2万起。新技术将使类似情况大为减少。

木村社长称,不久前收到某客户公司社长的意外感谢。因为有了感应系统,员工如厕时间大大缩短,折合时间效率,该公司年劳动产值增加了2400万日元。因为原来躲进厕所休息、看小说、炒股票的人员大大减少。



图① 简易救灾厕所。

图② 木村社长在做节水试验。苏海河摄

木村社长笑称,解决好人们的方便需求,仍是其公司的主业。公司研制的救灾用简易厕所,曾获得日本内阁官房“全日本厕所大奖”优秀奖。这种厕所免水洗、不用电,一个厕所可解决灾区1万人的如厕难题。目前,日本政府和地方自治体采购储备的这种救灾厕所超过8万台。据悉,在大阪神户的阪神大地震和福岛附近的东日本大地震灾区都使用了该厕所。