

## 无声的配送

这座位于上海市普陀区的厂房有数间仓库,被不同快递承包商用作于快递站点。两个月前,顾忠带着“吾声快递”进驻其中一间仓库,15米长的传送带位于仓库中央,两边的空间被铁栏杆分隔成不同区块。

早上6点半,所有快递员穿上红色马甲,挂上工牌,聚集到传送带两边。满载着快递的货车停在了仓库门口,车门正对着传送带一端,随后快递被逐个摆上传送带,进行第一次扫码。

就像在旋转餐厅用餐一样,两边快递员不停地把自己负责区域的快递取走放到身后,没多久就堆成了一座座小山。

流程与健全人的快递站点相比,并无太大差别,只是他们如此沉寂,需要交流时,一个眼神、一两句话便能心领神会。

大概两个月前,“吾声快递”每天的配送量在4000件左右,但随着“双11”临近,一万件是家常便饭。此后一段时间,每天的数量预计将达到18000件,随时有“爆仓”的可能。

可24岁的山西小伙儿尹叶东好像并不担心,他飞快地打着手语,告诉来人,自己每天能送300~400件快递,每件快递挣一元钱。他的眼睛眯成一条缝,下颌微微抬起,透着自信。

顾忠说,他的业务量能排进站点前三,比很多健全人还要强。尹叶东脑子里有张地图,10月5日入职之后,他花了两三天时间走遍了负责的道路和小区。起初他跟着老快递员跑,边学边揣着手机地图,尤其是把复杂的门牌号记得牢牢的。

尹叶东需要找到门牌号,控制好力度敲门,有人开门的话,他会朝着客户点点头,指指手上的快递,递过去后再点点头、挥手离开;如果过了十多秒无人开门,他就掏出手机,蹲下身开始编辑短信,询问客户如何放置。

如果客户同意,他可以把快递放到门口、快递柜、保安室;如果无人回应,站点配备的两名健全人客服会帮他致电询问。

就这样,这个染着黄发的瘦小伙从早跑到晚,快递袋空了又满,带着浑身酸痛,每晚九十点回到宿舍,一头倒在床上。

手语的语义不够丰富,但谈起自己的工作,尹叶东还是“说”出了这几个词:幸运、辛苦、充实、希望。

## 聋哑人的孩子

给予尹叶东希望的,正是顾忠。这个戴着眼镜,看上去斯斯文文的高个儿“80后”出生在一个聋哑人家庭(父母都是聋哑人),他记忆里的童年是寂静的,更是苦涩的。

顾忠也曾一度迷茫,既无法融入健全人的世界,也不属于聋哑人的世界。青春时期,他跟父母走在街上,甚至都不愿意打手语,觉得丢脸。

自卑到极点时,就触底反弹

“这是个特殊的快递站点。”

从白天到黑夜,穿着红马甲的快递员们只是网头分拣、打包着大大小小的快递包裹,干起活来迅速、有力,仿佛周遭的世界都与他们无关。

一张铁丝网之隔的隔壁站点总是充斥着各种吆喝声;入夜,隔壁还会传来动感的音乐。但这一切只有上海人顾忠能听得见——他所承包的快递站点有40多位快递员,都是聋哑人,他把这里叫作“吾声快递”。



晚上9点,几位快递员送完快递回来吃饭,顾忠跟他们打招呼

## 无声的快递员

了。顾忠初中毕业后,做过搬运工,也在餐厅劈过柴,他深知读书的重要。于是,他报名了“三校生”(中等职业教育)准备高考。

那时,他白天上课,晚上去餐厅打工,一直干到凌晨,每天只睡几个小时。等到大专报到的那天,他差点因为无法贷款而放弃学业。

毕业后顾忠进入静安区残联工作,每月1500元。凭着高水平的手语能力,他还去电视台兼职做手语翻译,日子一天天好了起来。

他见过太多贫困而无力的聋哑人。他们大多去往工厂的流水线上、饭店的洗碗间,盘剥和工伤普遍存在。即使在发达地区的劳务市场,聋哑人包吃住“做六休一”,每天工作12小时,一个月才3000多元,用人单位还不交五险一金。

“聋哑人是孤岛上的孤岛。”顾忠说,因为无法交流,聋哑人的观念和思维方式与健全人不同,矛盾由此滋生,并进一步加深认知鸿沟。

这也是他成立公益组织创业的原因,想通过承接政府项目帮助残疾人融入社会。2017年,他在上海虹口区开了间慈善超市,今年碰上疫情,超市生意惨淡,他从3月开始送货上门,后来发展为快递服务。

“不希望聋哑人的小孩像我一样。”顾忠想,如果能让他们父母自力更生,也许孩子未来会过得好一点。

## 心软的“狠人”

做聋人快递,顾忠费了不少心思。

除了两个小区设置驿站统一投放,“吾声快递”要求快递员送货上门。事实上,驿站投放可

以让快递员轻松些,并且客户投诉率能少一点,给公司省不少钱。但顾忠情愿让快递员多挣点钱,哪怕公司多担几个投诉。

“吾声快递”承包的是圆通快递在真如街道的配送业务,公司对站点的投诉指标在万分之一点五,也就是送两万个快递只允许出现3次投诉,否则就要罚款。

但“吾声快递”的投诉率远远要超过这个标准,最多时一万件有25个投诉,投诉最多的就是打电话不接。

“连打到公司去查件也算投诉。”顾忠说,健全人快递员也是同样的机制,但对于聋哑人来说,非常吃亏。

仅10月份,“吾声快递”的罚款高达4万元,而公司承担了3万7千元。

做出这个决定的是38岁的总管姜野,他来自辽宁,在快递业摸爬滚打了多年。姜野挺着大肚脯,顶着油亮的光头,看上去有点凶。

顾忠在虹口区时认识了姜野,他当时是一家快递站点的小领导,管理快递员。姜野说,快递行业很残酷,多的是人来挣钱,但谁犯了错就会拖累整个站点的绩效,所以用工非常苛刻。

“但遇到他们之后,我心软了。”说到这里,姜野脸上紧绷的肉连同语气一同松弛了下来。

顾忠说,自己起初空有热血却又不懂业务,为此他把姜野请了过来负责管理。

姜野从前在虹口,眼见聋人快递员犯差错、吃暗亏,心有不忍,有时候晚上睡不着替他们担心,“也算是一种补偿和帮助吧,我就来了”。

顾忠提到,在寻常快递站,买一把扫帚的费用都要平摊到快递员身上;有的地方连传送带都没有,就靠人跑。

而在“吾声快递”,所有的消耗品、传送带、净水器,都由公司出钱。顾忠也有点烦恼,有些快递员用起来“不心疼”,“一卷新的胶带一眨眼就没了”。

他算过一笔账,自己已经投入七八十万元,用来买设备、电动车、货车,承担员工的工资和吃住,但因为各种预料之外的支出,后期投入可能会增加到百万以上。

赚钱是不确定的,但姜野可以确定,他不后悔加入这个团队。“开弓没有回头箭,要帮就帮到底。”他说。

## 两个世界的鸿沟

顾忠和姜野感触很深:聋哑人要付出比健全人多得多的努力,才能胜任这份工作。他们还要学习健全人的思维方式,以及如何与健全人沟通,才能融入社会。

而作为快递站少数的健全人,顾忠要面面俱到:他每天在快递站点待12个小时左右,卸货时脱了衣服亲自上,时不时还要做客服沟通,人手不够时他就骑着车出门配送。

更多时候,他扮演的是“倾听者”,快递员们也愿意向他分享自己的喜怒哀乐。

曾经有不在家的老人让快递员等待一下,快递员就在烈日下的小区门口等了半个小时,老人回来后感激万分,硬是塞给了快递员100元作为感谢。

也有客户说好把快递放在门口的鞋柜,结果投诉说没有。快递员返回查看,发现快递就在鞋柜里,客户才说没注意到。等过几天又如此投诉一遍,快递员忍无可忍,在短信里骂了一句,结果被罚款2000元。

临近“双11”,快递员们的配送任务加重,很多人凌晨一两点

还在奔波。有的快递员敲门,客户投诉说扰民;后来不敲门了,客户又投诉说不通知就签收;还有投诉说,不相信凌晨还有人在送快递。

说到这些,顾忠很无奈。他只能拍拍他们的肩膀,用手语尽量开导。

有些问题几乎是难以避免的:比如快递员敲门后,客户询问是谁,他们听不到,也无法回应。客户难免起疑心,甚至受到惊吓,进而投诉,甚至质问:我花了钱,为什么要让聋哑人给我送快递?

“假如你有个亲人是聋哑人,你能这样对他们吗?”姜野很希望客户可以多一些体谅。

而顾忠则在想办法用技术手段解决问题,他在站点配备了手语翻译,并且与宁夏回族自治区残联合作,聘用肢体残疾人客服,将聋哑人快递员的电话呼叫转移,解决沟通障碍。

“如果一个站点里只有一个两个聋哑人那还好办,但我们这全是聋哑人,压力就大了。”顾忠还是有点犯愁。

## 最美的时光

这是“吾声快递”的第一次“双11”。

10日晚,顾忠把所有聋哑人叫到一起,进行手语动员。而姜野早就拟定好了奖励方案,奖金丰厚。

为了增加人手,这几天站点每天都有新人拎着行李过来,他们大多通过手机了解到“吾声快递”,也想来试试。

顾忠告诉记者,“吾声快递”是带有公益性质的企业,但它仍然要参与商业竞争,并不养“闲人”。

“如果是同情的话,不必了。”快递员尹叶东说,“我知道(送快递)很累很苦,而且(注:此处应为‘但是’)我不怕苦,我能干。”

尽管家人给了很多的爱,但尹叶东一路走来,还是不免遭遇外人的歧视和排挤。小时候他常常苦恼:为什么自己跟别人不一样,为什么生下来就什么都听不到,而别人却可以开心地说话交流。

他在自卑中变得要强。上完初中后尹叶东决定外出打工,给家里减轻负担。

这三年来,他在两家快递公司干过,第一家公司,他只争取到实习机会,每天早上5点卸货,晚上9点下班,下班后还要扫地,第二家公司的经历也不愉快。

“健全人也好,聋哑人也好,我们都是平等的。希望大家好好相处,希望所有人都相互尊重。”尹叶东对记者说。

一位老人对尹叶东印象深刻:起初他送丢过一个快递,老伴说不值几个钱算了,但小伙子第二天还是找到给送了过来。

老人回忆,尹叶东曾经用手机打着字告诉他:“你们年纪大了,如果你们有什么困难了,我会来帮你们的。”

这让他很感动。

尹叶东也从客户那获得尊重和价值观。夏天常有人请他喝水,他鞠躬感谢,心里暖洋洋的。

(据澎湃新闻)