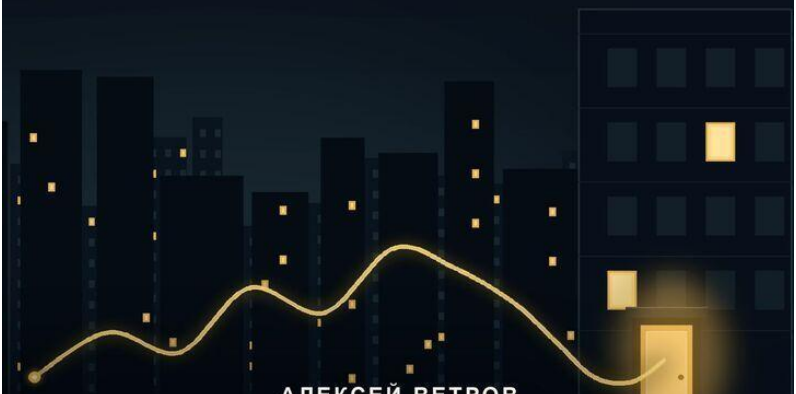
18+

ЛЮДИ ПЕРЕХОДНОГО ВРЕМЕНИ • КНИГА ПЕРВАЯ

ПОСЛЕДНЯЯ МИЛЯ

повесть

2030 • ЕКАТЕРИНБУРГ



АЛЕКСЕЙ ВЕТРОВ

Алексей Ветров

Последняя миля. Люди переходного времени. Книга первая

https://litres.ru/74761354
ISBN 9785007154543

Аннотация

2030 год. Екатеринбург. Курьер Кирилл Соколов теряет работу из-за роботов-доставщиков. Он берётся за заказы, которые машинам не по силам: пятые этажи без лифта, старые дворы, одинокие люди. Так появляется кооператив «Второй круг» — попытка доказать, что последняя миля всегда остаётся за человеком.

Содержание

Правовая оговорка 5
1. Идеальный маршрут 6
2. Одна звезда 17
3. Оператор железа 29
Конец ознакомительного фрагмента. 39

Последняя миля
Люди переходного времени. Книга первая

Алексей Ветров

© Алексей Ветров, 2026

ISBN 978-5-0071-5454-3 (т. 1)
ISBN 978-5-0071-5455-0
Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Правовая оговорка

Все персонажи, организации, компании, сервисы и события в этой книге вымышлены. Совпадения с реальными людьми, организациями, товарными знаками и событиями случайны. Городские названия использованы как художественный фон, а не как указание на реальные учреждения.

Книга является художественным произведением и не содержит медицинских рекомендаций. Не используйте описанные ситуации как инструкцию по диагностике или лечению. Решения о лечении принимает врач.

1. Идеальный маршрут

«Миля» • Утро
Смена: 08:00—20:00.
Прогноз дохода: 8 400 р.
Заказов в очереди: 23.
Ваш рейтинг: 4,97. Вы в топ-3% города.
Хорошего дня!

Кирилл Соколов обогнал будущее на четыре минуты.

Будущее стояло у входа в бизнес-центр на Малышева и мигало жёлтым огоньком. Оно было ростом по пояс, на шести колёсах, с белой коробкой вместо головы и очень уверенным видом. На боку коробки светилась зелёная стрела — логотип платформы. Внутри лежал конверт с документами, который Кирилл должен был доставить на третий этаж.

Проблема была в двери.

«Светляк» умел многое: объезжать лужи, распознавать пешеходов, вызывать лифт в новых домах и вежливо говорить «приятного дня» голосом женщины средних лет. Он не умел нажимать кнопку домофона. Точнее, умел, но кнопка была старая, утопленная и требовала не нажатия, а человеческого упрямства.

Кирилл приложил карту, дёрнул дверь, пропустил робота

вперёд и сказал:

— Проходи, железный. Только по лестнице не вздумай.

Робот заехал в холл, остановился перед ступеньками и издал короткий мелодичный сигнал. В его инструкции не было лестниц.

— Ясно, — сказал Кирилл. — Стой тут. Охраняй.

Он забрал конверт и поднялся на третий этаж. Секретарь поставила ему пять звёзд, не глядя, и добавила сто пятьдесят рублей чаевых. В приложении тут же выскочило: «Спасибо! Ваш рейтинг вырос на 0,01».

На улице «Светляк» всё ещё стоял у ступенек. Кирилл похлопал его по холодной крышке.

— Ничего, — сказал он. — Когда-нибудь тебе построят пандус. А пока работаем.

Он надел шлем, завёл скутер и выехал на Малышева.

Восемь утра в Екатеринбурге пахло бензином, мокрым асфальтом и кофе. Город просыпался не сразу: сначала включались светофоры, потом выходили дворники, потом из подворотен выползали самокаты. Над Плотинкой висел туман, и высотки на набережной стояли в нём по колено, как люди в холодной воде.

Кириллу было двадцать пять, и он знал этот город лучше, чем собственную жизнь. Он знал, что через двор на Малышева можно срезать три минуты, если не встретишь консьержку; что в доме на Гоголя лифт работает только по чётным; что у бабушки на ВИЗе всегда открыта дверь, потому

что домофон сломан с прошлой зимы. Он знал, где пахнет хлебом, где пахнет мокрой собакой, а где — ремонтом, и по этим запахам мог определить, на сколько минут опоздает.

В приложении он числился «курьером категории А». В трудовой книжке, которую он никогда не заводил, не было ничего. В паспорте навыков, который ему настоятельно рекомендовали обновить, значилось: «Опыт работы с клиентами — 4 года. Вождение скутера — категория М. Стрессоустойчивость — подтверждена тестом». Последнее было неправдой. Он просто научился не показывать, когда злится.

Университет он вспоминал редко. Только когда проезжал мимо главного корпуса на Мира — длинного, серого, с колоннами, похожего на вокзал, из которого уехали все поезда. В девятнадцать он поступил туда на информационные системы. В двадцать ушёл.

Тогда всё случилось сразу. Отец умер в марте, в свой выходной, в гараже, рядом с машиной, которую чинил. Кирилл нашёл его через два часа. В кармане отцовской куртки лежал набор инструментов, завёрнутый в брезент. Ключи, отвёртки, пассатижи. Всё старое, тяжёлое, советское. Он до сих пор возил их с собой.

После похорон выяснилось, что денег нет. Мать работала медсестрой, сестре было одиннадцать. Кирилл взял академический отпуск, потом устроился на склад, потом на доставку. Академический превратился в отчисление. Он не вернулся. Сначала было стыдно, потом некогда, потом привык.

— Ты мог бы восстановиться, — говорила мать.

— Мог бы, — соглашался он.

И оба делали вид, что это когда-нибудь случится.

Курьерская работа оказалась проще, чем он думал. Не легче — проще. Тебе дают адрес, ты едешь, отдаёшь пакет, получаешь оценку. Мир сужался до маршрута. В этом было что-то честное: никто не спрашивал, почему ты бросил университет. Никто не спрашивал, кем ты хочешь стать. Вопрос был только один: успеешь или нет.

Он успевал. Четыре года. Девять тысяч заказов. Рейтинг 4,97. Чаевые, которые он складывал в банку на кухне — на чёрный день. Чёрный день всё не наступал. Он уже наступил, просто Кирилл не заметил.

Марта, его ИИ-помощник, включилась на перекрёстке.

— Доброе утро, Кирилл. Следующий заказ через двенадцать минут. Аптека на ВИЗ-бульваре. Получатель — Морозова Нина Петровна. Пятый этаж, лифта нет. В комментарии: «Позвонить, я плохо слышу».

— Знаю, — сказал Кирилл. — Я к ней каждую неделю езжу.

— Хотите, я включу напоминание о её дне рождения?

— Откуда у тебя её день рождения?

— Из открытых источников. И из вашего календаря. Вы записали его в прошлом году. Два раза.

Кирилл вздохнул. Марта была полезна примерно на восемьдесят процентов и невыносима ровно настолько, чтобы

он не мог её выключить.

— Не надо, — сказал он. — Я помню.

Он свернул на ВИЗ-бульвар, оставил скутер у аптеки и поднялся за лекарством. Провизор, женщина с уставшими глазами, протянула ему бумажный пакет.

— Там капли и давление, — сказала она. — Скажите ей, чтобы не забывала мерить. И это… вы ей ещё книжку отдайте. Она в прошлый раз просила.

Кирилл взял пакет и тонкую книжку в мягкой обложке. На ней было написано «Фёдор Тютчев. Избранное».

— А почему вы сами не отвезёте? — спросил он.

— Потому что я тут одна, — сказала провизор. — И потому что вы всё равно едете.

Дом Нины Петровны стоял на краю ВИЗа, пятиэтажный, с облупленным фасадом и тополем, который перерос крышу. В подъезде пахло сыростью и варёной картошкой. Кирилл поднялся на пятый этаж, перевёл дыхание и нажал звонок.

Дверь открылась не сразу. Сначала за ней что-то упало, потом послышался голос:

— Кто там?

— Это я, Нина Петровна. Кирилл. Лекарства привёз.

— Какой Кирилл?

Он улыбнулся.

— Тот, который вам книжку должен.

Замок щёлкнул. На пороге стояла маленькая женщина в синем халате, с седыми волосами, собранными в небрежный

пучок. Рядом с её ногой тёрся кот — толстый, серый, с лицом человека, уставшего от жизни.

— Тихон, не путайся, — сказала Нина Петровна и посторонилась. — Заходи. Чего на пороге стоять.

В квартире было тепло и тесно. На стенах — фотографии в тяжёлых рамках, на полках — книги в два ряда, на кухне — кастрюля, от которой шёл пар. Тихон обнюхал ботинки Кирилла и потерял к нему всякий интерес.

— Опять робот приезжал? — спросила Нина Петровна, разворачивая пакет. — Я в окно видела. Стоит, мигает, как ёлка.

— Приезжал, — сказал Кирилл. — До подъезда доехал. Дальше не смог.

— Вот и я говорю: техника. — Она достала из пакета упаковку капель, повертела в руках и отложила. — А книжку привёз?

Он протянул ей томик. Она открыла его на середине, нашла нужную страницу и прочитала вслух:

— «О, как убийственно мы любим, как в буйной слепоте страстей мы то всего вернее губим, что сердцу нашему милей…» — Она подняла глаза. — Красиво. А ты стихи читаешь?

— Некогда, — сказал Кирилл.

— Всем некогда. Потом оказывается, что и читать уже нечего.

Она ушла на кухню и вернулась с тарелкой супа.

— Ешь.

— Нина Петровна, я на работе.

— А я говорю: ешь. Работа не убежит. Или убежит?

Он сел за стол. Суп был с фасолью и копчёной грудинкой, слишком горячий, чтобы есть сразу. Кирилл подул на ложку.

— Как ваше давление?

— Как моё давление. Сто шестьдесят на девяносто. Врач говорит, надо меньше нервничать. А как меньше нервничать, когда вокруг одни роботы?

— Роботы не кусаются.

— Они не здороваются, — сказала Нина Петровна. — Едешь — и всё. А ты заходишь. С тобой поговорить можно.

— Сын приезжает? — спросил Кирилл.

— Сын в Новосибирске. У него своя жизнь. — Она помолчала. — Звонит по воскресеньям. Спрашивает: «Мама, как ты?» Я говорю: «Нормально». А что я скажу? Что у меня колено болит и соседка умерла? Ему же тяжело.

— Может, ему не тяжело.

— Может. — Она посмотрела на книжную полку. — Я ему в прошлом году говорила: приезжай. Он сказал: «В следующем». Вот и живём в следующем.

Кирилл хлебнул супа. В окне напротив горел телевизор, синий и беззвучный. На подоконнике лежали семена в бумажных пакетиках и стояла банка с водой, в которой отмокал какой-то корень.

— А вы что читаете? — спросил он.

— Всё подряд. — Она кивнула на полку. — Вот, «Вишнёвый сад» Чехова. Перечитываю. Ты читал?

— В школе.

— И что помнишь?

— Что сад продали.

— Все помнят, что сад продали. — Она вздохнула. — Никто не помнит, что делать потом.

— У вас дверца шкафа сломалась, — сказал он, кивнув на кухонный шкаф. — Петля выскочила.

— Ты ещё и шкафы ремонтируешь?

— Я всё ремонтирую. — Он встал, достал из кармана маленькую отвёртку, прикрутил петлю. Дверца закрылась ровно, без скрипа. — Готово.

Нина Петровна смотрела на него внимательно, как на задачу, которую давно не может решить.

— Ты почему такой? — спросила она.

— Какой?

— Всё время спешишь, а сам остаёшься. Все уходят, а ты остаёшься. Вот и сейчас — суп ешь, шкаф чинишь. Кто тебя таким сделал?

Кирилл пожал плечами.

— Мама.

— Хорошая у тебя мама, — сказала Нина Петровна. — Передай ей, что я её помню. Мы познакомились, когда она приезжала. Такая же упрямая.

Она налила ему чаю, хотя он не просил. За окном во двор

заехал «Светляк», покрутился у подъезда и остановился, не зная, что делать с бордюром. Кирилл взглянул на робота и вдруг почувствовал странную жалость. Не к роботу. К себе.

— Нина Петровна, — сказал он. — А если я перестану приезжать?

Она поставила чашку.

— Это почему?

— Ну, мало ли. Работа меняется. Платформа говорит, что скоро всё будут роботы делать.

— Роботы, — повторила она. — А суп кто сварит? Робот?

— Робот не сварит.

— Вот и я о том. — Она пододвинула ему варенье. — Ешь. Не думай о глупостях.

Кирилл доел суп, помыл тарелку, хотя она запрещала, и уже в дверях сказал:

— Если что — звоните. Я приеду.

— Ты не приедешь, — сказала Нина Петровна. — Ты будешь занят. Все заняты. Но ты хотя бы скажи, что приедешь. Это уже что-то.

На улице моросил дождь. Кирилл сел на скутер, включил зажигание и посмотрел на телефон. На экране висело уведомление от «Мили»:

«Миля» • Важное

С 1 октября в центре запускается расширенный парк роботов «Светляк».

Количество заказов для живых курьеров сокращается на

40%.

Новая категория: «оператор последней мили».

Пройдите курс «Человек в системе доставки» — 3 часа, бесплатно.

Ваш рейтинг: 4,97. Вы в топ-3% города.

Кирилл смотрел на экран, пока дождь не залил стекло шлема.

— Марта, — сказал он. — Что такое «оператор последней мили»?

— Это сотрудник, который выполняет задачи, недоступные автоматизированным системам, — ответила она. — В вашем случае: доставка в труднодоступные места, работа с клиентами, требующими особого подхода, и сопровождение роботов.

— То есть я буду нянькой для коробок.

— Формулировка неточная. Но близкая.

Кирилл засмеялся. Коротко, без радости.

— А сколько будут платить?

— Прогноз: от 35 до 48 тысяч рублей в месяц в зависимости от загрузки.

Он перестал смеяться.

До конца смены оставалось девять часов. У него было двадцать один заказ, полный бак, сто двадцать рублей на карте и ни одного сомнения. Он был лучшим в городе. Он обогнал будущее на четыре минуты.

Будущее стояло у подъезда и мигало жёлтым огоньком.

Кирилл выключил уведомление и поехал на следующий адрес.

2. Одна звезда

«Миля» • Рейтинг
Текущий рейтинг: 4,72.
Заказов с приоритетом: 0.
Доступ к «премиум-маршрутам»: ограничен.
Причина: низкая оценка клиента.
Комментарий клиента: «Робот приехал быстрее».

Утром Кирилл проснулся от того, что Марта сообщила ему о снижении рейтинга.

— Доброе утро, Кирилл. Ваш рейтинг упал до 4,72. Рекомендую сегодня быть особенно внимательным к клиентам.

Он лежал на диване, смотрел в потолок и пытался понять, что именно пошло не так. Потолок был белый, с трещиной в форме реки. За окном шумел дождь.

— Марта, — сказал он. — Кто поставил?

— Клиентка, заказ №847 213. Доставка в бизнес-центр на Вайнера, 8:40. Вы опоздали на двадцать две минуты. Клиентка отметила: «Робот приехал быстрее».

— Я не опоздал. Я сопровождал робота.

— В системе указано, что заказ выполнялся вами.

Кирилл сел. Вчерашний день сложился в голове, как плохо сложенная коробка.

Утром «Миля» прислала ему новый тип задания: не доставка, а «совместный маршрут». Он должен был встретиться со «Светляком» у сортировочного центра, получить три заказа и проследить, чтобы робот доехал до адресов. Первый адрес — бизнес-центр на Вайнера, офис на восьмом этаже. Второй — аптека. Третий — жилой дом.

— Это пилот, — объяснил ему диспетчер в чате. — Вы помогаете роботу, робот помогает вам. Вместе быстрее.

Кирилл тогда сказал: «Вместе — это когда я его на руках ношу?»

Диспетчер не ответил. Диспетчер был ботом.

У бизнес-центра на Вайнера «Светляк» застрял на пандусе. Пандус был сделан из двух металлических полос, между которыми осталась щель шириной в ладонь. Переднее колесо робота провалилось, задние буксовали. Кирилл сначала попробовал объехать, потом толкнуть, потом просто поднять. Робот весил сорок два килограмма и не имел удобных ручек.

Он провозился двенадцать минут. На записи с камеры это выглядело, наверное, как борьба человека с холодильником.

Когда он наконец вытащил «Светляка», тот проехал два метра и остановился перед стеклянной дверью. Дверь была автоматическая, но датчик не срабатывал на низкий объект. Кирилл помахал руками, охранник нажал кнопку, дверь открылась. Робот вкатился в холл и застрял перед лестницей.

— Я тебя ненавижу, — сказал Кирилл.

Робот ответил мелодичным сигналом. В его инструкции

не было ненависти.

В итоге он отнёс заказ сам. Клиентка, женщина в узком сером костюме, встретила его у лифта.

— Вы опоздали, — сказала она. — Я жду документы с восьми тридцати.

— Извините. Робот застрял.

— Робот приехал вовремя. Это вы застряли.

Она забрала конверт и закрыла дверь. Через минуту в приложении появилась единица.

Кирилл тогда ещё не понял, что это не просто оценка. Это был приговор.

Он оделся, вышел на улицу и поехал в офис «Мили» — небольшой ангар на окраине, где выдавали форму, чинили скутеры и проводили «мотивационные встречи». Внутри пахло резиной и кофе из автомата. На стене висел плакат: «Скорость — это забота».

В очереди сидели ещё пять курьеров. Все смотрели в телефоны. У одного на колене лежал шлем с наклейкой «Я ещё здесь». У другого — сумка с надписью «Доставлю всё, кроме плохих новостей».

Рядом с Кириллом сидел Олег — курьер лет пятидесяти, с седым ёжиком и больным коленом. Он работал в доставке двенадцать лет, ещё с тех пор, когда заказы записывали на бумажках, а чаевые давали в конвертах.

— Тоже по рейтингу? — спросил Олег.

— Тоже.

— А что сделал?

— Робота спасал.

Олег засмеялся, потом закашлялся.

— Дурак, — сказал он. — Роботов спасать нельзя. Они потом на тебя же и пожалуются.

— Он не жаловался. Клиентка.

— Ещё хуже. — Олег показал телефон. — Смотри, что мне прислали. Курс «Эмоциональный интеллект для операторов доставки». Три модуля. «Улыбка как инструмент». «Конфликт как возможность». «Клиент всегда прав, даже если он робот».

— И что ты?

— Прошёл первый модуль. — Он усмехнулся. — Мне поставили четыре балла. Сказали, недостаточно искренне улыбаюсь.

Кирилл вгляделся в его лицо. У Олега были глубокие морщины, красные глаза и выражение человека, который давно ничему не удивляется.

— Двенадцать лет, — сказал Олег. — Я знаю этот город лучше, чем моя жена. Я знаю, где какие собаки, где какие лифты, кто сколько даёт на чай. А теперь мне говорят, что я недостаточно искренне улыбаюсь.

— Может, уйти?

— Куда? — Олег пожал плечами. — Мне пятьдесят четыре. Кто меня возьмёт? В охрану? Там тоже роботы.

Он встал, опираясь на колено.

— Ты молодой, — сказал он. — Тебе проще. У тебя ещё есть время переучиться.

— А если я не хочу?

— Никто не хочет, — сказал Олег. — Хотеть — это роскошь.

Кирилл подошёл к стойке. За ней сидела девушка с планшетом.

— Соколов? — спросила она. — По рейтингу?

— По рейтингу.

— 4,72. — Она посмотрела в экран. — Пока не критично. Но вы потеряли доступ к премиум-маршрутам. Это минус примерно восемь тысяч в неделю.

— Из-за одной единицы?

— Из-за одной единицы и общей динамики. За последние две недели у вас три опоздания и один отказ.

— Я не отказывался. У меня сломался скутер.

— В системе — отказ.

Кирилл положил руки на стойку.

— Можно поговорить с человеком?

Девушка подняла глаза. В них не было ни злости, ни сочувствия. Только усталость человека, который слышит этот вопрос двадцать раз в день.

— Я человек, — сказала она.

— Я не про вас. Я про поддержку.

— Поддержка — в приложении.

Он вышел на улицу, сел на скутер и открыл чат поддерж-

ки. Ответ пришёл через сорок секунд.

«Миля» • Поддержка

Здравствуйте, Кирилл! Мы понимаем ваше беспокойство. Рейтинг формируется на основе оценок клиентов и автоматических метрик. Вы можете повысить его, выполняя заказы без нарушений. Рекомендуем пройти курс «Клиентский сервис в условиях автоматизации». Желаем удачи!

Кирилл написал: «Я помогал вашему роботу. Он застрял. Заказ доставил я».

Ответ:

> Спасибо за обратную связь! Мы передали информацию в отдел качества. Среднее время ответа — 3—5 рабочих дней. Хорошего дня!

Он закрыл приложение.

Дождь усилился. Кирилл сидел на скутере под козырьком ангара и считал деньги. Аренда — тридцать две тысячи. Матери — двадцать. Даше на курсы — восемь. Кредит за скутер — семь. Оставалось около пятнадцати на еду, бензин и жизнь. Если доход упадёт до сорока пяти, он не сведёт концы. Если до тридцати — придётся просить отсрочку. Если до нуля — возвращаться в Каменск.

— Марта, — сказал он. — Сколько мне нужно зарабатывать, чтобы не уехать домой?

— Для сохранения текущего уровня жизни с учётом обязательных платежей — не менее семидесяти восьми тысяч рублей в месяц, — ответила она. — При доходе сорок пять

тысяч дефицит составит тридцать три тысячи. Рекомендую рассмотреть кредит или подработку.

— Спасибо, — сказал он. — Ты очень помогаешь.

— Это была ирония?

— Нет.

— Ваш голос изменился на 12%. Я определяю это как сарказм.

— Молодец.

— Спасибо. Хотите, я найду курсы переподготовки?

— Нет.

— Хотите, я найду вакансии рядом с домом?

— Нет.

— Хотите, я позвоню маме и скажу, что у вас всё хорошо?

Кирилл помолчал.

— Нет, — сказал он тише. — Это я сам.

Телефон зазвонил. На экране было «Мама».

— Кирюша, привет. Ты не занят?

— Нет, — сказал он. — Говори.

— Я просто проверить. Ты поел?

— Поел.

— Что ел?

— Суп.

— Какой суп?

— Мама.

— Ну а я что? Я мать. Мне надо знать, что ты ешь.

Кирилл улыбнулся, хотя она не могла этого видеть.

— С фасолью. И с грудинкой.

— Где ты взял грудинку?

— Купил.

— Врёшь.

— Не вру. Я взрослый человек.

— Взрослый человек не живёт в общежитии.

— Это не общежитие. Это студия.

— В общежитии.

Она помолчала. На заднем плане был слышен телевизор и чей-то кашель. Мать работала в поликлинике, и этот кашель был частью её жизни.

— Кирюша, — сказала она другим голосом. — У Даши соревнования в ноябре. Областные. Нужно восемь тысяч на взнос и детали. Я половину найду, но…

— Я дам, — сказал он.

— Ты уверен? У тебя же работа…

— У меня всё нормально. — Он посмотрел на мокрый асфальт. — Правда.

— Ты бы приехал. Она тебя ждёт.

— Приеду.

— Когда?

— Скоро.

Мать вздохнула. Этот вздох он знал с детства: в нём было всё — любовь, усталость и недоверие к мужчинам, которые обещают.

— Ладно, — сказала она. — Ты только не пропадай.

Он положил телефон в карман.

К обеду рейтинг упал ещё на одну сотую. Приложение прислало «персональный план развития»: три курса, два теста и «ежедневную практику позитивного общения с клиентом». Кирилл открыл первый курс, посмотрел на видео, где улыбающийся мужчина в рубашке объяснял, как «превратить жалобу в возможность», и закрыл.

В три часа дня ему позвонил Тёма.

— Бро, ты видел? — заорал он в трубку. — Я в топе! Двадцать тысяч просмотров!

— Где?

— В «Волне». Я снял, как «Светляк» застрял на пандусе, а я его вытащил. Люди пишут: «Человек — легенда». Мне уже один магазин предложил рекламу.

Кирилл помолчал.

— Ты его вытащил?

— Ну, ты вытащил. Я снимал.

— И выложил.

— А что? — Тёма стал серьёзнее. — Это же контент. Людям интересно. Слушай, у меня идея. Давай сделаем серию: «Курьер против роботов». Ты спасаешь роботов, я снимаю. Потом можно продавать футболки.

— Тёма.

— Что?

— Я сегодня из-за этого робота потерял восемь тысяч в неделю.

На другом конце стало тихо.

— Серьёзно?

— Серьёзно.

— Блин. — Тёма шумно выдохнул. — Слушай, я не знал. Я думал, это прикол.

— Это не прикол.

— Может, тебе тоже начать снимать? Ну, блог. Сейчас все смотрят. Можно монетизировать.

— Я не умею.

— Научишься. У тебя лицо нормальное. И истории есть.

Кирилл поймал своё отражение в мокром стекле витрины. Лицо как лицо. Усталое.

— Я подумаю, — сказал он.

Вечером он поехал к Нине Петровне. Не по заказу — просто заехал. Она открыла дверь и сразу сказала:

— Ты чего такой?

— Какой?

— Серый. Проходи.

Он сидел на кухне, пил чай с сушками и рассказывал про робота, рейтинг и восемь тысяч. Нина Петровна слушала, не перебивая. Тихон спал на стуле, свесив хвост.

— Значит, они тебя наказали за то, что ты им помог, — сказала она.

— Получается, так.

— А ты им объяснил?

— Там бот. Ему не объяснишь.

— Вот всегда так, — сказала Нина Петровна. — Сначала человек, потом бумажка, потом машина. А потом сидишь и думаешь: я вообще кто?

Она налила ему ещё чаю.

— Знаешь, что я тебе скажу? — сказала она. — Ты не робот. И это твоё главное преимущество. Только они этого пока не понимают.

Кирилл хотел сказать, что преимущество не оплачивает аренду, но не сказал.

Когда он уходил, Нина Петровна сунула ему в руки банку с вареньем.

— Не спорь. Это вишнёвое. Маме передай.

— Передам.

— И скажи ей, что я её помню.

— Скажу.

На улице было уже темно. Кирилл ехал по мокрому городу, и в свете фар «Светляки» казались маленькими белыми гробами на колёсах. В одном из дворов один такой стоял у подъезда, мигал и ждал, пока кто-нибудь откроет дверь.

Дома Кирилл открыл приложение «Мили». В разделе «Возможности» висело новое сообщение:

Вакансия для вас
Оператор парка «Светляк».
Стабильный график. 45 000 р. Обучение — 2 дня.
Нажмите, чтобы откликнуться.

Он смотрел на слово «стабильный» долго, как на незнакомца в подъезде.

Потом закрыл приложение, лёг на диван и включил потолок.

Трещина в форме реки никуда не делась.

3. Оператор железа

«Миля» • Вакансия
Оператор парка «Светляк».
График: 4/2, смена 12 часов.
Оклад: 45 000 р.
Требования: внимательность, стрессоустойчивость, опыт работы с клиентами.
Преимущество: вы уже знаете город.

Сортировочный центр №4 стоял в промзоне за вокзалом, среди складов и шиномонтажей. Кирилл приехал туда в семь утра, и первое, что он увидел, была очередь из «Светляков». Они стояли на зарядке, как стая белых пингвинов, и мигали огоньками в такт друг другу.

Внутри пахло пластиком, машинным маслом и кофе из автомата. За стеклянной перегородкой сидели операторы — шесть человек в наушниках, перед каждым два монитора. На большом экране висела карта города, усеянная зелёными точками. Точки двигались, останавливались, иногда мигали красным.

— Соколов? — спросил мужчина в чёрной куртке. — Я Стас, старший смены. Пошли, покажу.

Стас был лет тридцати, с гладко выбритой головой и усталыми глазами человека, который каждый день объясняет од-

но и то же разным людям.

— Твоя задача, — сказал он, ведя Кирилла вдоль стоек, — не геройствовать. Робот сам справится с девяноста процентами ситуаций. Ты подключаешься, только когда приходит инцидент. Застрял, не открылась дверь, клиент не отвечает, батарея села. Всё понял?

— Понял.

— И ещё. — Стас остановился. — Каждый выезд — минус к KPI. Мы не такси. Мы операторы. Чем меньше ты бегаешь, тем лучше работают алгоритмы.

— А если робот не справится?

— Тогда он вернётся на базу. Клиент получит уведомление. Заказ перенесут.

— А если клиент — бабушка, которой лекарство нужно сейчас?

Стас посмотрел на него так, будто Кирилл спросил, почему небо зелёное.

— Тогда бабушка позвонит в поддержку, — сказал он. — И поддержка найдёт решение.

Кирилл не стал спрашивать, кто сидит в поддержке. Он уже знал.

Ему выдали планшет, гарнитуру и бейдж с надписью «Оператор 14—07». За стойкой номер четырнадцать было пусто. На мониторе светились двенадцать камер и карта района ВИЗ.

— Твой сектор, — сказал Стас. — Двенадцать машин.

Смотри, чтобы не терялись.

Первые два часа ничего не происходило. Кирилл смотрел, как «Светляки» возят пакеты с продуктами, корм для кошек и книги. В 9:17 один из них остановился у пятиэтажки на Гурзуфской и простоял пять минут. Система прислала уведомление: «Клиент не открывает дверь. Повторный звонок через 3 минуты».

Кирилл открыл камеру. На записи был старый двор с качелями и мусорными баками. У подъезда стоял мужчина в тапочках и курил.

— Клиент дома, — сказал Кирилл. — Просто не слышит.

— Подожди, — сказал Стас.

Робот позвонил ещё раз. Никто не вышел. Через десять минут он уехал.

В 9:40 в чате поддержки появилось сообщение:

> **Клиент:** «Где мой заказ? Я дома, жду. Робот приехал и уехал. Что за сервис?»

Стас нажал несколько кнопок.

— Переносим на завтра, — сказал он. — Клиент получит компенсацию.

— Я могу съездить, — сказал Кирилл. — Это пять минут.

— Выезд — минус KPI.

— Но заказ же сорван.

— Это не твоя ответственность. Твоя ответственность — не сорвать свой KPI.

Кирилл сверился с картой. Зелёная точка уже ехала к сле-

дующему адресу. В чате клиент писал ещё три сообщения. Потом перестал.

В 11:20 пришёл второй инцидент. «Светляк» стоял у подъезда на Готвальда и не мог открыть дверь. Дверь была старая, тяжёлая, с доводчиком. Робот упирался в неё корпусом и мигал жёлтым.

Кирилл открыл камеру. В подъезде стояла женщина с ходунками. Она ждала.

— Тут человек, — сказал он. — Ей плохо.

— Сколько ей лет? — спросил Стас.

— Не знаю. Восемьдесят?

— Вызови социальную службу.

— Она ждёт лекарство.

— Регламент.

Кирилл перевёл взгляд на женщину на экране. Она стояла, держась за ходунки, и смотрела на дверь. Он встал.

— Я на пять минут.

— Кирилл.

— Пять минут.

Он доехал до Татищева, открыл дверь, помог женщине дойти до квартиры, отдал пакет. Она предложила чаю. Он отказался. Она взяла его за руку и сказала:

— Спасибо, сынок. А то я уже думала, что меня тут никто не видит.

Он вернулся в операторскую. Стас стоял у его стола.

— Двадцать семь минут, — сказал он.

— Она не могла открыть дверь.

— Ты нарушил регламент.

— Я помог человеку.

— Ты сорвал мне смену. — Стас говорил тихо, но жёстко. — У меня план. У меня KPI. У меня начальник, который смотрит на эти цифры. Ты думаешь, я не хочу помочь? Я тоже хочу. Но если я буду помогать каждому, меня самого отключат.

Кирилл взглянул на него.

— А если это ваша мать?

Стас помолчал.

— Моя мать в Тюмени, — сказал он. — И она не заказывает роботов. Она звонит мне.

Он отошёл к своему столу.

Кирилл сел. На мониторе мигала красная строчка: «Отклонение от протокола. Заполните объяснительную».

В обед он вышел на улицу. За забором центра стоял старый трамвайный ангар, переделанный в мастерские. Из открытых ворот пахло сваркой. Внутри сидел большой человек в промасленной куртке и чинил «Светляка» — того самого, с разбитым колесом.

Кирилл подошёл.

— Помочь?

Человек поднял голову. У него была седая борода, красное лицо и глаза, которые, казалось, видели всё, но не спешили с выводами.

— Ты кто? — спросил он.

— Кирилл. Оператор.

— Оператор. — Человек хмыкнул. — Значит, из тех, кто смотрит в экран и думает, что работает.

— А вы?

— Виктор Павлович. Чиню то, что ваши алгоритмы ломают.

Он протянул Кириллу ключ.

— Держи. Можешь подержать? А то у меня руки заняты.

Кирилл присел на корточки. Внутри робота было тесно, как в старом телевизоре: платы, провода, аккумулятор, маленький моторчик. Виктор ковырялся в креплении колеса отвёрткой с обмотанной изолентой ручкой.

— Это вы его так? — спросил Кирилл.

— Это он сам. В яму наехал. — Виктор вытащил погнутый диск. — Железо не умеет извиняться. Поэтому чинить надо руками.

Кирилл наблюдал, как он выправляет диск молотком. Удары были точные, экономные. Так же стучал его отец, когда чинил старую машину во дворе.

— У вас тут мастерская? — спросил он.

— Тут много чего. — Виктор кивнул вглубь ангара. — Ремонт, зарядка, чай. Иногда люди заходят. Кто с самокатом, кто с дроном, кто просто поговорить.

— И много таких?

— Хватает. — Виктор посмотрел на него. — Ты чего при-

шёл-то? Операторов сюда не пускают.

— Не пускают, — согласился Кирилл. — Я мимо.

— Мимо. — Виктор усмехнулся. — Все мимо. А потом остаются.

Он взял у Кирилла ключ, затянул гайку и включил робота. Тот пискнул, загорелся зелёным и попытался уехать. Виктор придержал его за корпус.

— Стой. Сначала колесо проверь.

Робот остановился. Кириллу показалось, что он обиделся.

— Слушай, — сказал Виктор. — Ты в курьерах раньше был?

— Был.

— Хороший?

— Лучший в городе.

— Значит, не лучший. — Виктор вытер руки тряпкой. — Лучший не хвастается. Лучший знает, где какие двери.

Кирилл хотел обидеться, но не смог. В словах Виктора не было злости, только усталая точность.

— Приходи в воскресенье, — сказал Виктор. — В четыре. Тут, в ангаре. Собираемся, чай пьём. Может, пригодишься.

— Мне на смену.

— Ну, значит, не придёшь.

Он достал из ящика вторую кружку, налил чаю и протянул Кириллу.

— Садись, — сказал он. — В ногах правды нет.

Кирилл сел на ящик. Чай был крепкий, с чабрецом.

— Вы давно здесь? — спросил он.

— В депо? Лет восемь. — Виктор сел напротив. — А до этого двадцать лет работал в логистике. Начальником склада. У меня было сорок человек, два погрузчика и премия по итогам года.

— И что случилось?

— Автоматизация. — Виктор отхлебнул чаю. — Сначала поставили систему, которая считала лучше меня. Потом роботов, которые грузили быстрее. Потом пришёл мальчик с планшетом и сказал, что моя должность «оптимизирована». Мне было пятьдесят.

— И вы?

— И я. — Виктор пожал плечами. — Жена ушла через год. Сказала, что я перестал быть интересным. Может, была права. Я сидел дома, смотрел телевизор и пил. Потом сосед попросил починить самокат. Потом ещё один. Потом я снял этот ангар.

Он обвёл рукой мастерскую.

— Я не стал богатым. Но я снова стал кому-то нужен. Это, знаешь, дороже.

Кирилл перевёл взгляд на робота, которого чинил Виктор. Тот стоял у стены, чистый и целый.

— А зачем вам это? — спросил он.

— Кто-то же должен чинить. — Виктор пожал плечами. — И потом, мне нравится, когда утром есть куда идти.

Он допил чай.

Кирилл вернулся в операторскую. На мониторе мигал красный инцидент. «Светляк» застрял в грязи у дома на Татищева. Клиент — женщина с ребёнком, ждёт лекарство. Робот пытался объехать лужу и закопался.

Кирилл нажал «взять инцидент».

— Что ты делаешь? — спросил Стас.

— Он не выедет. Там лёд.

— Система отправит эвакуатор.

— Через сорок минут.

— Регламент — сорок минут.

Кирилл прикинул дорогу. До Татищева было десять минут на скутере. Он уже знал этот двор: там всегда лужа, потому что ливнёвка забита листьями.

— Я быстро, — сказал он.

Он выскочил на улицу, сел на скутер и поехал. Ветер был холодный, руки замёрзли через минуту. У дома он нашёл робота, застрявшего по самое днище. Женщина стояла у подъезда с ребёнком, закутанным в одеяло.

— Вы из «Мили»? — спросила она. — Я уже думала, всё.

Кирилл вытащил робота, достал пакет и отдал ей.

— Извините за задержку.

— Спасибо. — Она посмотрела на него, потом на робота. — А он правда сам ездит?

— Пока да.

— Странно. — Она ушла в подъезд.

В операторской Стас встретил его с планшетом.

— Ты понимаешь, что сорвал мне отчёт?

— Я выполнил заказ.

— Ты нарушил регламент. Двадцать минут отсутствия. Мне теперь объясняться.

Кирилл снял гарнитуру.

— Стас, а ты сам-то веришь в это?

— Во что?

— Что мы помогаем людям.

Стас помолчал. За стеклом операторы смотрели в мониторы. На большом экране зелёные точки ползли по городу.

— Я верю в зарплату, — сказал он. — И тебе советую.

В конце смены Кирилл зашёл в мастерскую. Виктор сидел на ящике и пил чай из железной кружки.

— Ну что, оператор? — спросил он.

— Не знаю, — сказал Кирилл. — Я, кажется, не умею быть оператором.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.