

新规要求,快递企业未经允许,不得擅自将快件投递到快递服务站等快递末端服务设施

快递放驿站 难题如何解



当前,大量快递默认放驿站,未经消费者知情同意。 本报记者 张立摄

本报记者 李吉森

3月1日16时50分左右,南开区某菜鸟驿站门口,来取快递的人排起了长队。当日,排在第一位的客户是寄快递的,不仅要封装打包,还要称重计费,而当时值班的只有一位工作人员。短时间内,她顾不上为后面的人拿快递了,队伍一时陷入停滞。

此时临近放学,有些等待的人开始不耐烦了,突然一位中年妇女朝着窗口大喊:“能不能快点啊,多上几个人。我要赶着去接孩子呢!”其他几位排队的人也开始焦躁不安,一些人提出质疑:“网上说,从今天开始起,未经同意,不让把快递放在你这菜鸟驿站吗?为什么不给我送上门?我要投诉去……”

听到要投诉,当值的工作人员赶紧把要寄的快递扔在一边,连声说:“对不起,这两天我这儿的人还没回来上班,人手实在不够。”然而,快递量较大,她一个人手忙脚乱。排队的人持续增加。还有一些人前来取快递,远远一看排队这么长,就转头离开了。

这样的场景并不鲜见。自3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》正式施行。其中规定,经营快递业务的企业未经用户同意,不得代为确认收到快件,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施,否则罚款1万至3万元。新规实施后,能改变当前快递随意投放驿站的现状吗?消费者收取快递是否更便捷了呢?记者对此展开了调查。

未经同意放驿站 消费者不满情绪日渐积累

1月份,南开区消费者黎先生曾经网购了一张桌子,长1.2米、宽0.6米。当时他想,这张桌子经过包装后应该比较大,于是他给商家的客服留言,要求把桌子送到家。令他想不到的是,该商品发货后很快就到了天津,第二天下午物流信息显示,桌子被放在了菜鸟驿站。

黎先生有些不满,他家在六楼,没有电梯,搬这么大的东西上楼很不方便。他本来想,快递员有经验也有体力,或许还有专业设备,比自己搬要更方便。万万没想到,他们竟然把桌子直接放在了菜鸟驿站。菜鸟驿站离家200多米,黎先生不仅要搬着桌子走很长的路,还要上楼,他觉得这事很麻烦。

黎先生想着,快递员也很忙,不再给

他们添麻烦了,就自己去菜鸟驿站取,慢慢搬回家。取到货后,黎先生有点迟疑了,这张桌子的包装盒长度超过了1.3米,不仅大而且重,包装的外面没有着力点,只能整个抱起来走,走一段歇一段。上楼更是麻烦,转弯抹角,停停歇歇,花费了半个小时才把桌子搬回了家。

回家后,黎先生感觉刚才路上可能闪了腰,站不起来了。他给商家打电话询问,为什么留言说让送上门,结果却放在菜鸟驿站?商家让他打快递公司电话。快递公司接到电话后,让黎先生直接打快递员电话。考虑到这张桌子已经搬到了家,再给快递员打电话已没有什么意义,黎先生就只好到此作罢了。

连续几天,黎先生都行动不便,一个星期后才慢慢恢复。经历了此次事件,黎先生决定不再从网上买大件商品了。2月下旬,他在网上看到消息,新修订的《快递市场管理办法》自3月1日起正式施行,未经用户同意,快递企业不得擅自将快件投递到驿站。黎先生说:“我住在六楼,上下楼不方便,太需要快递员送货上门了。希望新规能约束从业人员,以后快递都能送货上门。”

和黎先生情况相似,有不少人对“快递默认放驿站”十分不满。河西区居民秦女士介绍,她和丈夫每天都要上班,孩子上学,家里白天没有人,网购商品放驿站也可以接受。然而,近年来她去菜鸟驿站取快递时发现,驿站9时才开门,她等不到驿站开门就要上班去了。下班后,秦女士赶到驿站时又发现门口已排起了长队,取件要花20分钟以上的时间,而她又赶着去接孩子。等到接了孩子再赶去驿站,发现驿站已关门了。

这两年,快递驿站也是聘用了一些员工,这些员工也要求正常作息。在这种情况下,很多驿站的开门时间设定为9时至19时。对于上班族来说,驿站的营业时间过短,而且大部分时间段与上班时间重合,取快递越来越不方便。

除了黎先生、秦女士外,身体多有不便的老年人更需要快递上门。南开区某社区的居民马先生今年66岁,这两年体能明显衰退,网购商品后到驿站取快递越来越感到吃力。马先生拨打过商家和快递公司的电话,明确要求快递不要放驿站,尽量送货上门。有的快递员接到电话后会把快件送上门,然而不久这个片区的快递员换人了,自己的快递又被默认放在驿站了。现在马先生得知快递新规实施,他期待着以后快递员能考虑

他的身体状况,尽量给他送货上门。

快递放不放驿站 众口难调

3月1日至2日,记者走访了多家菜鸟驿站发现,快递默认放驿站的惯例仍然没有改变。大部分消费者仍是收到短信提示,快件已经被默认放在了某驿站,让自己尽快去取。

3月1日下午,快递员小刘和往常一样,把一整车的快件都送到了菜鸟驿站。他透露,当天他接到了公司转来的电话,有几位消费者投诉到了公司,要求送快递上门;接到电话后,他又返回菜鸟驿站,把快递取了,按照地址给客户一一送上了门。“主动打电话要求送上门的客户并不多,一天也就四五个。”小刘透露。

有关快递的新规定,小刘和同事们已经知晓,但公司方面似乎并没有新措施出台,仍然按往常的惯例操作。根据小刘以往的经验,要求送件上门的比例并不高,大概在15%左右。因此,同事们这一段时间也做好了心理准备,遇到投诉的就赶紧道歉,把快递送上门。工作量虽然有所增加,但估计不会增加太多。“如果工作量增加太多,而公司遭遇罚款后再转嫁到快递员身上,那我可能承受不了,只能辞职了。”小刘说。

3月1日至2日,记者浏览网页新闻和短视频新闻发现,快递新规在网上引发了热议,很多网友发言评论,表达自己的观点和诉求。网友们意见并不一致,支持快递放驿站和不支持快递放驿站的都有。

网友“小白马”留言称,坚决反对快递放驿站,作为消费者举双手赞成新规的实施。她说,快递驿站是给那些临时无法取快递的人提供方便的,如今却变成了快递员偷懒的挡箭牌。不经消费者同意,就随意将快递扔在驿站,快递员的效率提高了,快递公司成本下降了,却苦了这些消费者。

“小白马”的母亲住在六楼,没有电梯。早些年,快递还都送上门的时候,母亲学会了网购,粮油食品都从网上买,快递员直接送上门,她还直夸网购真方便。后来,快递驿站出现了,快递员却不上了门了,直接发短信说快递放驿站了,让客户自取。妈妈60多岁了,买的米面油动辄几十斤,怎么可能自己背上6楼呢?于是给快递员打电话,看能不能送上门。快递员倒也没拒绝,但是极不情愿,说有空的时候会送上门的。但是我

妈经常一等就是两三天,快递员才来。

网友“小白马”身为年轻人,有时候取快递也吃不消。她养猫,前几天网购了几袋猫砂。她没有小推车,生生搬着20公斤的猫砂从驿站走回家。这网购体验很差,让她疲惫不堪,遂心生怨言。

网友“安谧”则留言称,驿站的存在的确让商家和快递都节省了很多成本,支持快递放驿站。现在每年几千亿的快递量,一个个都送上门,整体快件投递的效率将大幅下降,到时候大家网购可能一周才能收到快递。现在的驿站就是以前的“信箱”,有存在的必要,而且应该大力推广。

网友“晚霞”也留言支持快件放驿站,即使不征求她意见也可以放驿站。她是一位单身女性,经常出差,因此更愿意快递放驿站。等到出差回天津之后再一次性去取。而且,她不愿意快递员上门,平常她遇到陌生人敲门都会非常谨慎,害怕遇到来路不明的人。要是每天快递员频繁上门,她会疲于应付,生活也会被干扰。对于她的这条留言,很多单身独居的女性都有同感,对此也都表示认同。

差别化收费或是解决之道

业内人士表示,随着新规的实施,快递送货上门的压力确实会更多地传导到快递员的身上。快递员需要逐一向消费者打电话,配送效率也会受影响,对于处于配送末端、配送费原本就不高的他们来说,他们的工作内容增加了,负担加重了,配送的效率也会因此而受到影响。

默认快递放驿站,快递公司和快递员省心,但部分消费者不乐意。快递不默认放驿站,快递员一个个打电话确认,消费者更乐意更省心,但快递公司和快递员不情愿、不主动。这样的局面应该如何破解?

有消费者指出,打破快递投放的僵局,在尽量满足消费者需求的同时又能促进快递行业良性发展,可以考虑对快递上门和快递投放驿站实施差异化定价。比如,在购物网站上,给予消费者以选择权,选择快递放驿站的设定一个稍高一点的价格;选择快递送上门的,设定一个稍低一点的价格。在差异化定价的基础上,快递公司把上门服务的额外收费,以工资或奖金的形式发放给快递员,这样就能激励快递员上门服务,快递行业“最后一公里”的僵局或许可以因此而得到破解。



快递员派送快递。

孙志强摄