

快递新规落地台州半个多月

# 你的快递开始“送货上门”了吗

新修订的《快递市场管理办法》(以下简称“快递新规”)已正式生效半个多月,其中“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”的规定,成为线上线下热议的焦点。

在收寄快递是家常便饭的今天,快递新规的实施落地情况,被很多市民及业内人士所关注。这几天,记者对台州的多家菜鸟驿站进行了走访,并采访多位市民及业内人士,发现就目前而言,快递新规对台州的快递行业及台州人收寄快递的情况,并未产生较大改变。

## 多家快递公司公开回应

快递新规生效后,全国各地都在关注、议论这件“生活小事”,“快递员得知新规两天后离职”的话题登上过热搜,网友们对“快递到底该不该强制送货上门”各抒己见。

是否有必要每件快递都“送货上门”?“不告而投”背后的原因是什么?快递企业是否能依规办事?

根据国内多家媒体报道,快递新规生效后,已有多家快递公司对此表态。

例如京东物流相关负责人表示,京东快递始终将上门服务作为服务标准之一。揽收、派件不上门承诺必赔付的服务目前已覆盖北京、上海、杭州、广州、深圳、乌鲁木齐市等50个城市;顺丰客服回应表示,未经客户授权不代为签收,还有未经客户授权不投放快递柜(服务站)是公司多年长期坚持的服务标准,公司通过大数据对每个区域的件量进行分析,合理分配员工负责的范围,也会提前通过APP设置和电联的方式,了解客户收件偏好和需求,提高按需上门的履约率。

再如申通快递相关人士表示,对于末端派送服务规范,申通快递明确要求按照用户需求进行派送,公司将会通过数字化手段提升履约能力,为商家履约提供极具性价比快递保障,为用户提供高效便捷的寄递服务;菜鸟速递方面称,“派前电联、送货上门”是一贯坚持的标准服务,同时也推出星级快递员激励,服务好、被评为月度五星快递员,每个月可以获得1100-1200元不等的奖励,让快递员“劳有所得、多劳多得”。

## 台州菜鸟驿站存件量并未大量减少

在台州,快递行业在过去10年间发展迅猛,仅年快递业务量就实现连续十年攀升。

而跟国内不少城市不同的是,除了顺丰、京东等自营快递企业外,台州大部分的快递企业都将“最后一公里”委托给了菜鸟驿站。快递员每天的工作,是把快件运到负责区域内的小区,有驿站的小区交给驿站分拣派送,没有驿站的小区则投送丰巢或者上门派送。

经过几年发展,菜鸟驿站在台州已有1300多家,成为台州人快递服务中的重要一分子,菜鸟驿站承担着代收快递与代寄快递这两种功能,经济型快递企业的快件,能否“送货上门”,他们是实际操作者。

记者走访市区多家菜鸟驿站后发现,大部分驿站存件量没有大量减少。这一点也得到了菜鸟驿站台州服务商负责人陈丹的印证,她说:“就目前台州1300多家菜鸟驿站而言,新规实施后,基本未对日常操作有影响,存件量基本不变,要求‘送货上门’的有所增长,但不多。”

用一位经营菜鸟驿站三年多的驿站负责人的话说:“对于新规,大家应该都知道,但都‘默契’地不去改变。”

像他经营的这家驿站,主要服务周边三个大型小区,每天的存件量在2000件左右,其中有500件是要送到另外两个小区的快递柜里,大部分快递都是消费者自取。就算是这样,分拣、入库等一系列程序下来,忙的时候,四五个人要从早上九点忙到晚上七八点。



▲按取件码取件  
▶自助扫码出库



## 送上门还是放驿站?各方态度不一

昨天下午5点多,在椒江城区一家菜鸟驿站,市民陈女士熟练地按照手机取件码,在快递架之间寻找自己的快递,扫码、出库,一气呵成。

“我每年的快递有上千件,如果每件都要打电话问我是送上门还是放驿站,我觉得我会不堪其扰。”陈女士说,自己是普通上班族,每天下班会顺路到菜鸟驿站取快递,这样比较自由。“如果像以前那样有很多快递员进出小区或到家门口来,我反而会觉得安全性受到影响。”

采访中,像陈女士这样表示接受将快递放在驿站的市民挺多,因为“没办法确保快递送来时恰好家里有人”,因此驿站取件更符合需求。

有市民持反对意见。家庭主妇蔡女士表示,快递送货上门,对于不方便出门的人来说是个福音,“既然有规定要送货上门,快递企业也没有理由不送,这是我们消费者应该享

受到的服务”。

也有持中立态度的市民。路桥的陈小姐平时都是到菜鸟驿站自取快件,但前几天发生的一件事,让她有话要说。

原来,她网购了两箱培根,属于速冻产品。快递企业将其送到菜鸟驿站后,并没有电话或短信通知她,也没有征询她是否送货上门的意见,导致这两箱培根在驿站搁置超过24小时。她表示,理解快递企业和菜鸟驿站的难处,“咱不追究是否强制按照快递新规来送货上门,起码像这种生鲜类快递,菜鸟驿站可以特别提醒一下,毕竟这类包裹的数量是少数。”

记者的走访中,大部分市民反映“除了自营品牌,其他快递企业的快递,基本还是到菜鸟驿站自取,很少接到电话通知,更别说送货上门”,也有表示“如果提出‘送货上门’要求,菜鸟驿站基本能提供服务。”

## 良性助推行业服务升级

“快递派件费用其实很‘内卷’,运费越来越低,达不到送货上门的单价,快递员要想赚钱,只能靠拼快件单量取胜,积少成多。”椒江另一位菜鸟驿站网点负责人表示,他们之所以认为实施“难度太大”,是因为目前台州经济型快递品牌的每单派费相对较低,到末端快递小哥手里的派件费一般在五六角,相当于高端品牌的1/3。“说白了就是‘钱给的不够’,如果快递企业能对派费相应提高,让快递小哥多赚点,那服务质量自然就上去了,能起到长期推动的一个作用。如果费用不改,那么投放驿站仍是快递员的最佳选择。”

一位在台州从事快递行业近20年的基层网点加盟商坦言,不少县级快递网点的投诉量挺大,关于是否同意放驿站、快递柜,是

否做到送货上门等占了不少比例,一年下来处罚金额有几十万元,多的近百万元。“虽然总部承担了大部分的罚金,但也是让人很心疼的。希望随着新规的落地,能良性助推行业的服务品质。”

浙江君安世纪(台州)律师事务所实习律师卢敏表示,从法律角度来看,除非消费者在购货时已授权,其签收和投递地点均需得到消费者同意。此次热议的快递新规,属于快递公司对配送物品应承担的管理和注意义务,并不存在有损快递公司利益的情形。“新规的主要目的是保护消费者合法权益,企业需要积极配合新规,建议在快递员增加工作量的同时,提高其待遇和收入。”

记者 陈佳乐 文/图

新闻

走访

声音

建议