

2024年3月1日,《快递市场管理办法》(以下简称《办法》)开始施行,《办法》规定未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件,情节严重的将处1万元以上3万元以下罚款。

如今,《办法》已经施行一年,“不告而投”现象是否有改善?记者进行了调查。

## 快递是否送上门 市民需求也不一

3月3日,记者上街随机询问了20余位市民,其中四成受访者表示,在接收快递时,接到电话的次数确实比之前增加了。六成受访者则表示,并未感觉有很大改善,快递仍是被直接送至代收点。

当日,记者来到济南市诚基中心一处快递代收服务点看到,不大的房间里放了20多个货架,上面摆满了待取快递。“取件码是多少?”工作人员正忙着给顾客查找快递。看着被塞得满满当当的快递站,正在取快递的市民不解,“怎么驿站还有这么多快递,大家都选择把快递放在代收点吗?”

记者观察到,代收点内部分快件的地址并不详细,仅写至小区或单元楼;另有部分快件地址则详细至门牌号。“自己住,不敢把快递地址写得太详细,快递员直接放到驿站就行,下班后就拿着了。”市民牛女士表示,因为白天要上班不在家,她并不在意快递员是否进行了电话询问。

采访中,不少市民也有同样的感受。该群体大多为年轻人,理由多分为两种。一是担心暴露隐私;二是家中没人,怕丢件。“放在驿站或者快递柜,既方便又解决了自己的顾虑,是个挺好的方式。”市民钱女士说,购买大件时,会提前查看快递进度,派送时提前给快递员打电话,要求送到家里。

相比年轻人,老年人似乎更在意快递员是否会“不告而投”。家住济南市天桥区的王德民(化名)便是如此,“年纪大了,腿脚不方便,取快递时也找不着取件码,每次取快递都很麻烦。”

此外,还有市民算起了“经济账”。采访中,不少市民反映,若快递放至丰巢柜,有时会出现取件不及时而支付额外保管费用的情况,造成不必要的经济损失。

“应该具体情况具体对待,快递员提前打电话还是很有必要的。”王德民说,面对顾客的不同需求,快递公司是否可以想办法中和一下各方意见,寻找一个“最优解”。



网络图片

# 快递新规已整年 “不告而投”仍常见

多元需求下如何合规派送? 做好告知工作是关键

## 成本效率要兼顾 快递员面临难题

“一天要送六七百件,如果单都打电话,根本没时间送件。”3月3日,正在历山路揽件的快递员陈强(化名)坦言,除了日常派送,自己还要处理上门取件、打包、装车等工作,“若不能完成每日派送,会被罚款”。

陈强说,新规刚开始施行时,他们也尽可能地与客户进行电话联系。即使电话能顺利接通,按陈强的派送量也需要消耗大量时间。“只能是延长工作时间,但这不是长久之计啊!”陈强表示,通话时间变长、上门量增多,为保证当天快件及时派送,不少快递员只能选择加班。

除了工作时间的增加,“成本”也让不少快递员选择将快件放到快递柜或驿站。

“目前派送一件的提成为0.8元,驿站收费0.3元/件左右。放在驿站,虽然每单的提

成少了,但能大大提高派送量,算下来还是划算的。”记者咨询了“三通一达”等多家快递业务品牌的快递员了解到,将快件放在第三方存放点,保存、编码、通知客户领取等工作都将由第三方存放点负责,能够很大程度上减轻快递员的工作量。

不过,值得注意的是,部分快递公司则会严格实行派单前电话沟通、送货上门制度。

对此,陈强坦言,在不同的派送“成本”面前,对不同快递公司的上门派送情况进行横向比较不太实际。“新规施行后,希望公司能更加合理地分配快递员的工作量。”陈强认为,在要求快递员提高服务质量的同时,也应考虑到实际情况,制定更加合理的考核和薪资机制。

## 与用户协商一致 派送方式可自选

2024年,济南市邮政行业累计完成寄递业务量117857.34万件,同比增长9.14%。其中,快递业务量102001.10万件,同比增长10.88%。庞大快递数量的背后是各类投诉的相应增加。

中国快递协会曾发文表示,快递服务是民事履约行为,新规并非要求所有快件必须上门派送,不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱,只要快递企业与用户协商一致,都是可以的。这意味着做好告知工作是减少各类投诉的关键点。

“若有企业多次出现此行为,我们会转办给相关处室依法调查,根据情节严重性,具体情况具体分析。”谈及快递员“不告而投”一事,济南市邮政管理局相关工作人员表示,市民遇到此类问题可通过热线投诉,根据市民提供的具体快递单号,相关部门会及时跟进处理。

“无论是网购还是收寄快件,消费者填写了准确收件地址,就意味着快递公司与消

费者形成了一种合同关系,快递公司有义务按照消费者提供的准确地址投递到户。”北京市京师(济南)律师事务所律师王经纬认为,快递企业未经消费者同意擅自将快递物品投入第三方存放点,不仅是一种违规行为,如果快件产生损毁、丢失等情况,还严重侵害了消费者的合法权益。

王经纬表示,一方面,相关部门应依据《办法》规定,对快递业加大监管力度,切实维护消费者合法权益;另一方面,一旦产生相应的纠纷,消费者可以通过该《办法》进行举报,从而维护自己的权益。

“面对新的规定和要求,快递企业需要不断探索新的服务模式和技术手段,以适应市场需求的变化,提高核心竞争力。”中物汇成物流研究院高级研究员袁帅接受采访时认为,相关规定和标准的实施,对于提升快递服务质量和促进行业健康发展具有重要意义。政府、企业和社会各界应共同努力,确保相关规定、标准得到有效执行。(据《齐鲁晚报》)