



《快递市场管理办法》3月1日起施行

包裹擅投驿站或快递柜,最高罚3万!

“没有一个电话,快递员就直接把快递放到驿站。”“订单填写的地址明明已经精确到单元楼和门牌号了,就是希望送上门,还是得到驿站取。”“东西又多又重,如果快递站离家远真遭罪!”以上烦恼你有吗?

新规来了。《快递市场管理办法》于3月1日起施行,规定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。

【现象】有人曾因要求送上门被“威胁”

“现在不送货上门我也忍了,可是好歹打个电话或者发个短信通知下啊。”消费者张先生说,自己的快递已经多次在没有被告知的情況下直接塞进了丰巢柜,还导致“被收费”。

有此遭遇的远不止张先生一人。去年11月,广州一女子爆料,她要求免喜快递驿站送货上门遭拒,与老板打电话沟通时,老板直接回复“送不了”。女子称“送不了就退回咯”,没想到老板却说以后所有的快递都给她退回。女子接受不了,说要投诉驿站,却遭到老板威胁:“投诉我就能整死你。”

北京的陈女士告诉记者,网上购物下单快、发货快,唯独收货让她头疼。陈女士说,最近到的几个快递都放自提柜了,没与她沟通过,只发了取件短信。她尝试沟通过,快递员说每件快递只赚几毛钱,送货上门不现实,只能自己去拿了。

说起两次网购送货经历,张先生哭笑不得。去年5月9日晚上11点42分,他收到一条由“丰巢”发来的短信,意思是,尾号为2105的隐私包裹将超过18小时的免费保管期,超时后0.5元/12小时,3元封顶,请尽快取出。“之前,我还在想,下单的包裹蛮久了,怎么还没到?”张先生在衢州的西区写字楼工作,偶尔会网购一些商品。他说,5月7日这次下单后,他就一直没接到快递员的电话和短信,直到收到“丰巢”深夜发来的短信,才知道包裹原来早就到了。到第二天,等他把包裹取出时,已经超过18小时,还被收取了0.5元保管费。

记者搜索社交平台发现,不少网友跟陈女士有相同的经历。在消费者投诉平台“黑猫投诉”,有关送货上门的投诉有两万多条,其中多数投诉内容涉及快递公司未经允许直接将快递入库驿站,拒绝送货上门等。

【探因】“送货上门难”的原因何在?

在北京丰台某快递集散网点,正在进行打包作业的一个快递员告诉记者,送货上门是公司的要求。“如果家里没人,就打电话。如果打电话经过(客户)允许可以放门口,不允许可以更改时间,两个人协商或者是放丰巢,但是放丰巢和放门口都是通过客户明确允许才可以。”

针对网友关于快递员因每单只赚几毛钱而选择不上门配送的问题,该快递员说,赚多赚少不是理由,根本原因是快递员考虑更多的是个人利益和时间。“因为做服务行业本身就应该送货上门。因为客户在平台上购买物品的时候,是没有明确规定说,您下我的单,小哥是不给你送货上门的,这种情况下人家客户就不会下单。既然你接了活,卖方也就是发货方,人家是跟客户承诺包邮到家,没有说包邮到哪个地方自己去取。商家既然跟客户都说出这些保证的话,快递小哥为了个人的利益和时间等于是个不作为。”

记者还采访了几家快递公司的工作人员,其中一家快递客服小殷在电话中告诉记者,按照规定,快递公司是要“送货上门”的,但现在,大部分人也习惯了到快递柜或快递服务站取件的方式。“快递包裹在放入快递服务站后,服务站会给收件人发一个短信,提醒他们及时取件。”她说。

至于,有些人的快递被快递员放入智能快递柜,而没有在“第一时间”接到相关电话或短信提醒,她表示自己并不清楚。

那么,为何快递送货上门这么难?某网点快递员透露,快递员每天需要派送的快递量非常大,送货上门需要消耗大量时间,有时要多次拨打收货人电话才能有效派件,这无疑降低了效率,甚至选择用时间来换取风险。他们一天派件量在400到500件,一个人一天才能挣400-500元。如果个个打电话,他只能派200件,因为打电话会占用很多时间,一般拨通7秒到8秒客户才会接听,接听之后两个人又要交流一分钟,会耽误很多时间,他们一天可能就挣200多元。

据透露,电话费是快递小哥自己出,放丰巢等快递柜、菜鸟驿站也是快递小哥自己出钱。该快递员算了笔账:送货上门,一个件如果2元钱,放丰巢可能就是1.5元,放到驿站有可能变成1.2元。

为什么送货上门获利多,快递员反倒不愿送货上门呢?该快递员说,送货上门这个时间和利润是不成正比的。在丰巢上放柜子只需要一秒钟就完成一单;送货上门,第一等电梯,第二爬楼,第三敲门,第四打电话都会占用很多时间,还有丢件风险。

一名快递小哥透露,所以现在很多快递包裹没有直接送货上门,收件人甚至连电话也没有接到一个,是他们现在平均每天要送三四百个快递。“如果每个快件,我们都给收件人打电话征求‘是否送货上门’的意见,不仅时间上来不及,成本上也不划算。”他说。



广州某小区丰巢快递柜

【新规】

不得未经同意代确认收到快件

据交通运输部网站消息,于2023年12月8日经第28次部务会议通过的《快递市场管理办法》(中华人民共和国交通运输部令2023年第22号)自2024年3月1日起施行。

《办法》规定,经营快递业务的企业应当按照国家规定,推进快递包装标准化、循环化、减量化、无害化,避免过度包装。经营快递业务的企业应当优先采购有利于保护环境的产品,不得使用国家禁止使用的塑料制品。

《办法》要求,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。

《办法》指出,经营快递业务的企业有下列情形之一的,由邮政管理部门责令改正,予以警告或者通报批评,可以并处1万元以下的罚款;情节严重的,处1万元以上3万

元以下的罚款:

- (一)未经用户同意代为确认收到快件的;
- (二)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的;
- (三)抛扔快件、踩踏快件的。

其中,第二十六条还提到经营快递业务的企业应当建立服务质量管理制度和业务操作规范,保障服务质量,并符合下列要求:依法对寄件人身份进行查验,登记身份信息,寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的,不得收寄;对寄件人交寄的信件以外的物品进行查验,登记内件品名等信息,寄件人拒绝提供内件信息或者提供的内件信息与查验情况不符的,不得收寄;除因不可抗力因素外,按照约定在承诺的时限内将快件投递到收件地址、收件人等。

本版文字综合央视、央广网、红星新闻等

【网友观点】

对于新规,网友观点不一。有不少网友表示支持,也有网友担忧,能不能执行好。也有人觉得,放驿站很方便。有网友总结表示,“继续放驿站(快递柜)”和“送货上门”是并不冲突的,主要看消费者自己的需求。“平时白天上班不方便拿快递的,继续选择下班后去驿站拿没问题,但有些人时间比较自由或者不想走远路拿快递,要求送货上门也是可以理解的,这两种选择都没有错,大家相互体谅。”