

快递新规实施近5个月,“不告而投”可有改善?记者一探究竟——

如何让快递“快”点到家

□本报记者 李思敏 通讯员 郑清东

今年3月1日起,交通运输部新修订的《快递市场管理办法》(下文简称新规)开始施行,对快递投递行为进行了进一步规范。比如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。

如今,将近5个月过去了,新规实施的情况如何?消费者、快递员、快递企业等相关主体面临着怎样的挑战?相关监管部门又该如何做好尺度平衡?日前,记者走访延平、建阳、松溪等地,了解最新情况。

消费者

收件地址“货不对板”,投诉多次无法改善,何解?

这几年,快递地址填写为“延平区梅峰路45号”的消费者有个共同的烦恼——快递地址虽填写为梅峰路45号,快递却总是被寄放在梅峰路某快递驿站,小件快递倒还好说,如果雨天遇上要取大型快递,十分不便。“这种‘货不对板’的情况持续好几年了,投诉、沟通多次,依旧没有效果,确实很恼人。上次我看到一位上年纪的隔壁邻居冒雨去驿站取快递时,还差点摔倒了,真让人揪心。”附近居民陈先生表示。

无独有偶,在南平市延平区八一路附近,市民张女士

也遇到过此类情况,她的快递收取地址为自家门牌号,但是快递总被寄送到驿站,取件颇为麻烦。

您的快递是如何收取的?记者走访了我市人口较为密集的多个小区,发现快递收取情况颇有不同:在延平区创世纪小区,圆通、韵达等快递大多寄放在驿站点,由快递购买者自行拿取,快递点去年起使用自动亮灯的标识,消费者扫描二维码后,快递上灯条会自动亮灯、鸣响;顺丰、京东则会送货上门;菜鸟驿站退货也是由专人上门收

取的。在建阳区崇阳街道云谷小区:顺丰、京东会上门,其他的快递则放小区内的快递驿站。

记者走访得知,在新规实施后,快递“不告而投”的情况仍频繁发生。由此产生了种种问题,如:快递被别人拿走,水果没及时拿环掉了等等。

当然,也有部分市民对快递“不上门”持不同看法。“我觉得不送上门有不送上门的好处,这样在一定程度上能保护隐私。”居住在云谷小区的市民蒋女士表示。

快递企业

人手不足、工作量大,导致快递企业招人难、留人难

“新规实施与否对我们影响不大。”一位顺丰快递员说,顺丰投递快递前都会拨通消费者的联系电话,沟通投递方式。走访中,多数京东、唯品会等平台的快递员也早已习惯“投前必问”的快递投递方式。

送快递前致电消费者沟通投递方式,难在何处?

“快递放在驿站,每拿走一个快递,我们驿站就赚4毛钱,有人来寄快递,驿站赚1块多钱,遇到丢件,所丢物品及其金额则由驿站全部赔偿。”在延平区创世纪小区某快递驿站,驿站负责人告诉记者,长久以来,作为中间环节的快递驿站需要水电、人力、店租等开支。而由于近年来快递行业需求扩大,让快递企业选择“以价换量”来争夺市场份额,行业“内卷”加剧,只能压缩每发、取一件快递的“毛利”,这就导致快递驿站点难以雇佣更多的人员进行工作,快递驿站点服务人员更换频繁。

松溪县极兔快递企业负责人张女士说,快递总部对地方平台是有考核的,除特殊原因外,每天抵达快递必须及时派送。松溪极兔有30多位快递员,每人每天至少需要负担400多件派件量。而企业每单派送成本达0.8元以上,并需负担物流转运车、快递员的费用等。“这两年电商

迅速发展,但快递单价却下降了,如果再承受更多的罚款等,快递企业就开不下去了。”张女士坦言。

快递企业、网点和快递员之间的矛盾主要在于工资和每件快递的派费。“‘送货上门’是不难,但很多地方只有顺丰、京东可以上门,是因为人家工资待遇到位。我们现在送件量是很大的,如果每送一个件都要打电话、‘送货上门’,每天派送总量肯定会下降。”快递小哥小林说,快递企业要想提供更精细的派送服务,必须提高派费标准。目前看来,多数快递企业并不能做到这一点。

在采访过程中,记者得知一个消息——南平几个县市(区)的中通快递停运了。“中通快递不发南平,这样只合作中通快递的商家,快递面单都打不出来。”网友“七月”在南平一个近五百人的微信群内说。

中通快递为何停运?延平区一位快递从业人员告诉记者,新规实行后,中通快递总部对“不告而投”的投递方式实行罚款,快递企业在本就盈利微薄的情况下无法承受罚款,因此不再承包中通快递。

记者了解到,南平市松溪、政和县的中通快递并未停运,顺昌、邵武、光泽县等地的中通快递也在恢复中。几位行业内人士告诉记者,中通快递停运是暂时



延平区某小区楼栋门口一侧堆放着许多快递 (林水鑫 摄)

的,目前全市快递网络架构成熟,走不了中通快递会通过转网形式抵达消费者手中。等到快递企业、快递员就派费、平台罚款等事宜达成一致理解,中通投递网络就会恢复起来。

行业人士

保障快递员的权益,快递员才能提供更优质的服务



快递员在暖蜂驿站内休息,该驿站面向快递员、外卖员等新就业群体开放。(李兰金 摄)

快递是否只能上门投递?

国家邮政局市场监管司副司长边作栋在回应新华社记者的采访中提及,办法(即新修订的《快递市场管理办法》)要求快递企业在投箱入站前应征得用户同意,旨在督促快递企业提高履约意识,按照与用户约定的方式进行投递,保障用户知情权和选择权。

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 with 用户协商一致,都是可以的。

“南平投递地理环境复杂,快递员人数整体缺乏,希望社会各界能多理解快递员。”南平市快递行业协会秘书长郭建茂说,平台对快递员的每日投递量是有规定的,如果快递到时间不签收,平台会处罚。而快递员

在工作中时常会遇到:约定时间投递但无人签收、拨打多次电话无法联系到消费者、投递地址显示在2楼但实际在高层等情况。

“今年上半年的快递投诉量在下降。”福建省某快递总代理李先生说,随着快递行业迅速发展,快递员的收入稳定增加,快递企业也在探索用更合理的方式实现快递员待遇提升,比如采用小组轮班制增加快递员休息时间、增设快递员休息驿站等,以此提升快递员的工作效率和幸福感。同时,随着大众网购习惯的形成,消费习惯的培养,越来越多消费者会以“打工人何必为难打工人”的心态谅解快递员。

“只有快递员的权益得到保障,快递员的服务才会更好。”多位行业内人士表示。

管理部门

丰富快递末端服务,提升用户体验

快递末端服务作为快递业务的最后一环,对用户体验起着至关重要的作用。“用户体验想要进一步提升,提供丰富多样的快递末端服务很重要。”李先生说。

采访中,记者看到,依托创新、实用技术的应用,丰富的快递末端服务在我市出现:

从今年4月开始,全市首个农村客货邮融合无人值守综合智慧驿站落地建瓯市小松镇,通过进站、扫码、“一键点亮”、取包裹等程序,小松镇村民可随时取件;

在全市范围内,如今已投放20个无人驿站;

去年8月以来,南平市邮政管理局联合市交通运输部门指导建瓯等6个县(市、区),打造出农村投递段道394条、客货邮线路52条,为农村群众出行、物流配送、邮政寄递等“最后一公里”问题开出“良方”;

对网购物品不满意,市民手机上轻轻一点,可以根据个人喜好选择“上门取件”或是“自行退回”;

快递企业让利给市民的前提,是要有更多“利”的产生。随着福建省闽铝轻量化汽车制造有限公司自主设计、研发的轻量化车厢在快递行业的使用,直接减少了快递企业的车损、油耗,一定程度上助力了快递企业的高质量发展。

今年5月,我市印发实施《南平市进一步促进物流行业高质量发展若干措施》,从枢纽、主体、环境等方面强化物流业高质量发展政策支撑,以“真金白银”支持邮政快递业发展。



在无人驿站取快递的市民(林水鑫 摄)

“慧”享受 “惠”生活

兴业生活 APP 支付 最高立减 30 元

兴业银行南平分行

活动时间:即日起至12月31日

活动对象:南平地区兴业银行信用卡客户

活动内容:活动期间,南平地区兴业银行信用卡客户至以下合作门店线下消费,出示兴业生活 APP 付款码,有机会享受如下优惠:

门店名称	优惠力度	优惠总名额
海底捞 (建阳建发悦城门店)	满200元立减30元	875个
中影星美影院 (建阳建发悦城门店)	满28元立减18元	800个
奈雪的茶 (建阳建发悦城门店)	满15元立减10元	1500个

活动细则:每名客户每个活动每月限享一次优惠,身份唯一性认定(同一手机号码、同一银行卡号、同一身份证号、同一手机设备,符合其中一个条件视为同一用户)。活动名额有限,先到先得,用完即止。

10元观影活动

南平农商银行

即日起,南平农商银行信用卡、社保卡绑定微信支付,可以到南平炫锐影天下国际影城(位于延平区马坑路7号世纪星城C区1楼)现场购票,支付满35元,立减25元。每日限量50张。每月每名用户可参加活动2次,活动截止2024年12月31日。

一分钱乘公交

工商银行南平分行

活动时间:即日起至2024年8月31日

活动内容:用户在南平使用工银e生活 APP 付款码并通过绑定的62开头银联信用卡方式乘车,可享1分钱乘公交,单笔封顶优惠0.99元,单用户单日限2次,单周限享5次优惠,每日总名额700名,名额有限,先到先得,用完即止。

注意事项:参加活动前,用户需打开手机GPS定位并允许工银e生活 APP 获取位置信息。提前设置好小额免密,可以加快付款速度。

活动细则:

- 参加本活动用户需提前下载、实名注册、绑卡至工银e生活 APP。
- 符合同一设备、同一注册手机号、同一银行卡预留手机号、同一银行实体卡号、同一身份证号或者同一 APP 账号等任一条件的,均视为同一用户。用户需使用本人的电子设备、APP 账号、银行卡、二维码等亲自参加。
- 享受优惠的交易如发生退款、撤销等反向交易,则视为用户放弃优惠,退款金额扣除享受的优惠金额后退回至用户原付款卡。该次优惠次数视为已使用。
- 由于用户电子设备不支持、APP 未更新到最新版本、卡片挂失、换卡,或余额不足扣款失败后补缴车费等自身原因导致无法享受优惠的,后续也不予补发。
- 为使更多的用户享到本活动优惠权益,对使用或涉嫌使用违反活动规则或不正当方式套取银联优惠的用户及其所使用的工具,包括但不限于手机号、银行卡号、APP 账号等,中国银联有权不予优惠、追回已发放的优惠,并拒绝其今后参加银联的任何优惠活动。
- 用户参与活动即视为理解并同意本活动细则。在法律许可的范围内,银联保留调整、暂停和终止本活动的权利,并经公告后生效。
- 由于网络存在延迟,云闪付 APP 活动展示券上显示的剩余名额仅供参考。