

快递员给你打电话了吗？

《快递市场管理办法》正式施行 不“按需投递”消费者可拨打12305投诉

聚焦新规施行

3月1日,《快递市场管理办法》正式施行,其中明确,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,情节严重的将处1万元以上3万元以下的罚款。对于新规里“按需投递”的要求,岛城市民有哪些建议?各快递企业如何应对?新规对当前快递业有何影响?青岛早报记者进行了采访。

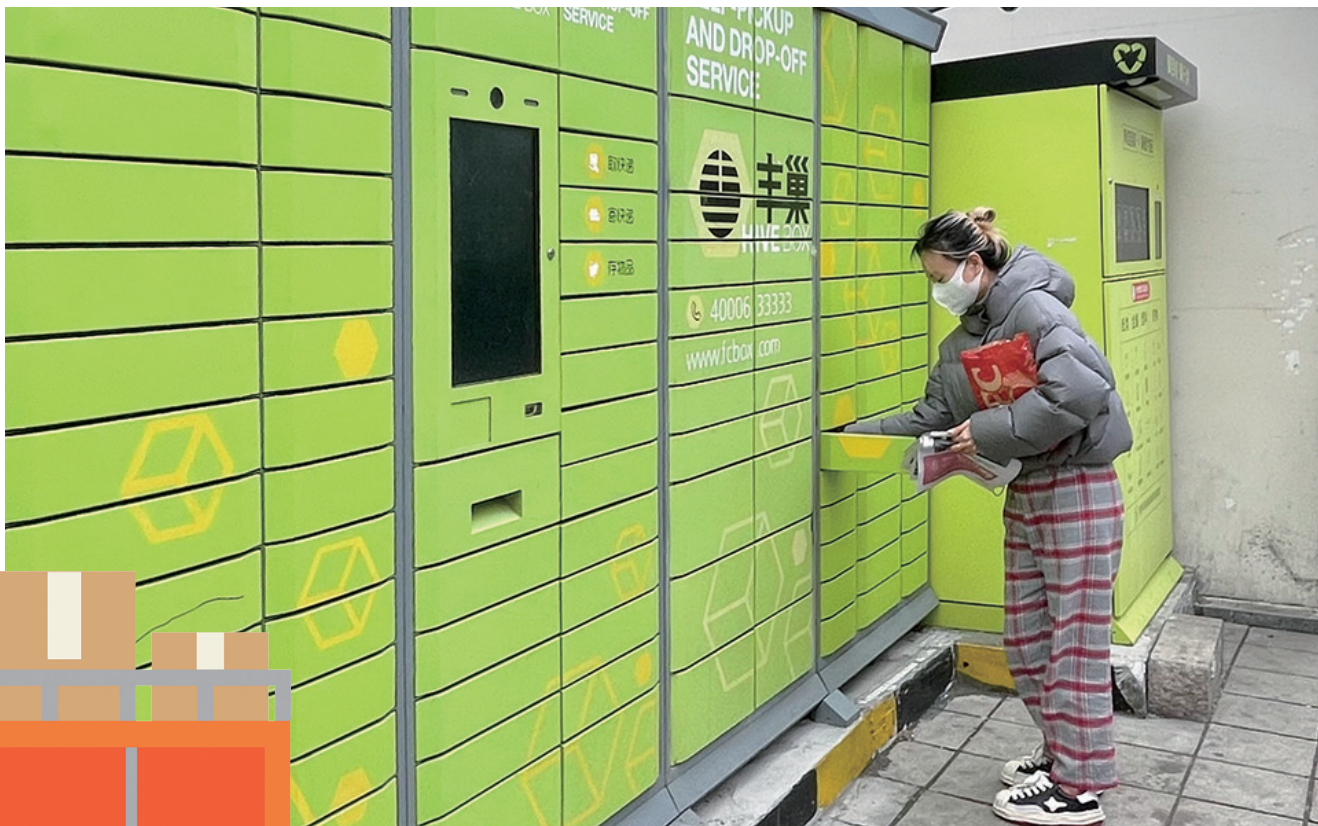


“三通一达”快递员：工作量会明显增加

3月1日,在江西路一个小区的车库前,顺丰快递员正在卸货。“新规对我们的工作没啥影响。”一位顺丰快递员告诉记者,按照顺丰速运的规定,一线快递员在投递包裹时,本来就会挨个给收件客户打电话征求意见。如果客户需要送货上门,快递员就会上门,如果客户让放在驿站,快递员也会照办。“我负责的这几个小区,送货上门的快递量大约占一多半。”这名快递员说。

在该小区,记者还遇到了京东快递员。“新规对我来说,也没有什么太大的影响,因为我们本来也是每个派送的快递都要给客户打电话。”这位京东快递员介绍,这个小区的居民大多数要求送货上门,因此他每天的工作相当充实。

在采访过程中,记者也遇到了一位“三通一达”快递加盟商旗下的快递员。“我一天要送200件左右。”在和记者聊天时,这位快递员搬运包裹的活儿一刻都没停歇。他说自己每天早晨7点多就到岗,在分拨中心将包裹装进袋子,再将其搬运到车上,然后送往多个小区的菜鸟驿站。然后,驿站的工作人员负责入库,智能系统再短信通知收件人取件。因为每天的包裹较多,他此前根本没时间提前与收件人逐一电话联系。



一位市民在丰巢快递柜取件。

他介绍,从3月1日开始,他的所有快件都需要与收件客户提前确认,然后送到指定的位置。“很多收件人接到电话会感到奇怪,让我放到菜鸟驿站就行,也有一些收件人对我说,如果方便就送上门。”他说。

面对新规“擅自使用快递服务站属违规”的表述,这位快递员说,公司要求提前给每个收件人打电话,这样,每天的工作量会增加很多,“一天需要拨打近200个电话。每天的配送量本来就很大,现在每一件都要打电话确认,肯定会更忙的。”该快递员说。

收件市民：“快递员的来电明显多了”

自《快递市场管理办法》施行后,“按需投递”成为不少市民议论的热点。记者采访了多位市民,他们都表示,3月1日接到的快递员电话明显变多了。其中有不少人认为,既然付费购买了服务,就应该按照约定送货上门。家住闽江路的杨先生说,每次网购东西,快递员总是不打招呼就直接放到驿站了,然后发送一个取件码,有时候自己根本没注意到,好几家的快递都是这样的,“我们选择网购就是图个方便,我给快递员打过电话,对方表示下次会提前电话联系,但后来依旧如此。”杨先生表示,这项新规出台后,再也不用担心快递员擅自决定了。

当然,也有市民认为,直接放在驿站挺好的,不怕隐私泄露,也不用接听电

话,对于消费者来说只是走几步路的事,没太大影响,却节省了快递员的时间。有市民认为,放在驿站也是可以的,但是希望有被提前告知和选择的权利,一切都好商量,如果未经沟通就擅自处理,确实感觉不太好。

在不少社交平台上,记者发现不少网友也展开了讨论,有网友总结表示,“继续放驿站(快递柜)”和“送货上门”是不冲突的,主要看消费者的需求。一位网友说,“白天上班不方便拿快递的,选择下班后去驿站拿是没问题的,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,大家应该相互体谅。”

业内人士：将提升快递行业服务质量

关于快递是否一定要送上门这一问题,记者查询发现,自2018年5月1日起就有相关规定,可是长期以来,很多快递企业并未能完全执行。有业内人士指出,这次的《快递市场管理办法》有了针对性的改变,确实能够规范快递行业、保护用户权益,但对于有的快递公司来说,执行起来会影响派送速度,同时增加人力成本。

“目前,顺丰、京东等少数快递企业确实是送货上门,但他们有一个共同特点,快递费和快递员的薪资在行业内相对较高。而很多快递员习惯把包裹直接放到驿站或者快递柜,就是希望每天多送点,多赚点钱。”从事快递工作10多年的韩女士说,“举个例子,快递员送一件赚1块钱,虽然放到驿站自己要贴4毛钱,一件只能赚6毛钱,但是一天送300件,可以赚180元。如果每件包裹先电话联系再送上门,一天想要赚180元则要送180件,这会非常累。”

“很多快递员负责的区域以老旧小区为主,没有电梯,如果每个快件都打电话确认是否送上门,再遇到收件人不接

电话的情况,这是非常影响派送效率的。”从事快递工作6年的孙师傅告诉记者,如果遇到要送又大又重的快递,可能这一天都送不了多少件,对快递员来说很辛苦,赚的钱也很少。

市民需求各有不同,快递小哥用心服务,那么在快递新规实施后,快递公司如何将发展呢?多位业内人士表示,《快递市场管理办法》施行是通过监管措施来提升快递行业服务质量,不仅对快递服务的要求标准更高了,更是有了更明确的处罚标准,快递企业可以借这股“东风”练好内功,提高服务能力。

邮政管理部门：不“按需投递”可投诉

《快递市场管理办法》3月1日正式实施,邮政管理部门组织向快递企业进行宣贯,督促指导企业严格按照规定向用户提供快递服务。

目前,快递企业投递快件主要有三种投递方式:上门投递、智能快件箱投递和快递服务站投递。有的用户白天上班不方便接收快件,同意将快件投递到快件箱或者快递驿站,但也有一部分用户希望能够投递上门。

对于要求上门投递的用户,快递企业应当按照约定的地址进行上门投递,否则视为未妥投。快递企业未经用户同意直接将快件投放至快件箱的行为,违反了规定,邮政管理部门经过调查核实,将责令相关企业整改,予以警告或者通报批评,情节严重的,将依法给予行政处罚。

记者从青岛市邮政管理局了解到,对于快递企业未经用户同意将快件投至快件箱或者菜鸟驿站的,市民可以要求快递员重新上门投递。如果快递员仍未上门投递,用户可以通过向快递企业投诉、拨打12305申诉、向邮政管理部门举报等方式维护自己的合法权益。

本版撰稿摄影 观海新闻/青岛早报记者 杨博文