



快递新规施行半月余,记者走访调查快递末端服务现状——

你的快件“送货上门”了吗?

记者 李洪夜

这段时间,你接到快递员的电话了吗?3月1日,新修订的《快递市场管理办法》正式施行。其中第28条规定,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。新规施行,将带来怎样的影响?大家又有怎样的看法?记者开展了走访调查。

驿站

收件量未受到影响,校内执行新规难度大

3月18日,双清区石牌街道某小区附近的菜鸟驿站内,前来取件的人络绎不绝,居民们熟练地把取件码或者手机号码后四位告诉给驿站的工作人员,再由工作人员通过智能终端查找快递。

该驿站的负责人肖林(化名)告诉记者,新规施行后,快递收发量和以前相差不多,暂时还未受到影响。

在该菜鸟驿站附近,还有一处兔喜生活快递驿站。该驿站内的货架上同样摆放着满满当当的快递包裹。“我们还是和以前一样,由快递员统一将快递放在驿站,我们将包裹上架后,给用户们发取件码短信,目前还未收到居民投诉。”该驿站的工作

人员小王告诉记者,快递新规施行后,他们的工作也没有受到太大影响。

而大祥区邵阳学院李子园校区中通快递服务点负责人戴伦则表示,对于学校来说,新规执行有点难度。“因为校内学生数量多,包裹量大,派送时间与学生上课时间基本一致,学生也不方便接听电话。”戴伦说,“学校出于学生安全考虑,不允许快递员进出寝室、教学楼等区域。所以,校内快递投放在服务点是一个两全其美的方法。如有贵重物品或生鲜产品则是先放在服务点,然后再由服务点的工作人员打电话与客户沟通快递放置问题。”

快递员

“压力山大”,工作量增加

3月18日10时,记者在双清区一小区内看到一顺丰快递员正坐在快递车上打电话,询问消费者是否在家、快递是放家门口还是驿站。谈及快递新规的施行,该快递员表示,新规对于顺丰快递员而言,几乎是没有任何影响的,因为顺丰一直要求在派件前电话联系客户,让客户自行选择送货上门或者是存放在其他地方。

当天下午,快递员小张照常骑着快递车,前往菜鸟驿站。他将装满包裹的一个大包扛进店内,交给了菜鸟驿站的工作人员,然后又返

回到车后备箱取件。

对于施行的快递新规,小张表示“压力山大”。“我每天有400多件快递,分拣时过一遍,装车时过一遍,配送到快递驿站时又要再过一遍,相当于要接触1600多件快递。如果再不电话联系并上门,一个电话一分钟,我一天根本送不完。”

此外,小张表示,一些小小区、校园不允许快递三轮车入内,也让快递送货上门难度升级。“希望公司能增加人手,合理分配快递员的工作量,这样我们也能更好地执行新规。”



双清区石牌街道某小区附近的菜鸟驿站内,前来取件的人络绎不绝。

市民

上门还是自取?看法不一

“2-3-2008,姓王。”3月19日,家住北塔区状元洲街道的市民王先生前来取自己网购的衣服。王先生告诉记者,距离自己家最近的驿站也有800米,走路需要10分钟左右,加上排队取件的时间,一来一回要半个小时。

“不打电话,只发了取件短信。”“打了电话,但也只是通知我把快递放到了驿站。”“地址已经

精确到单元楼和门牌号了,还是得到驿站取。”在该驿站内,记者询问了许多前来取件的市民,在派件前快递员是否有打电话过来征求同意,得到的基本上都是否定的回答。

对于从3月1日起施行的快递新规,包括刘先生在内的不少市民表示支持,“我们不是无脑反对菜鸟驿站这样的快递站点,它

们也有其便利性的一面。只是觉得应该给我们选择的权利,至少要跟我们沟通下。现在除了顺丰、京东几家快递可以送上门,其他快递基本上都是不打招呼直接放到驿站,下了班去拿的时候远不说,有些快递点7点就关门了,有时候下班晚了,快递都拿不到。”

市民吴雷认为,包裹平时可以由快递驿站代收,而遇到特殊情况也需要快递员送货上门,网购平台或商家若在订单中提供“放驿站”或“送货上门”等选项就很方便。

律师

新规有利于消费者维权

3月19日,记者联系到湖南湘华源律师事务所律师王迪。他详细分析了快递新规涉及的法律问题。

王迪告诉记者,快递新规的施行为消费者提供了法律依据,在面对快递纠纷时便可利用相关

规定进行维权。新规的监督管理和法律责任这两个部分严格规定了监管部门和快递企业的责任,当消费者权益受损后,可依据《快递市场管理办法》第28条和54条进行举报维权。

消费者应及时保存证据,如快递单、通话记录、短信通知等,一旦自己被侵权了,这些证据将在后续维权过程中提供有力支持。若快递员未经同意,随意投放,消费者可以向邮政局投诉,要求其向快递企业责令整改,进行相关处罚。若因快递员未经同意随意投放导致快递受损或者丢失,则可以进行民事法律关系维权。