

快递新规实施近一个月 你的快递送上门了吗



□本报记者 黄敏

“你的快递上门了吗？”

进入3月以来，网络上关于快递送货上门的话题讨论日渐火热，究其原因，与3月1日起施行的新修订的《快递市场管理办法》（下称“新规”）有关。

新规明确规定：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，乱扔快件、踩踏快件的行为，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。

自新规实施以来，如何尊重消费者选择权、快递员不堪重负离职潮和如何压实快递公司责任等问题，成为媒体和网民关注的焦点。

如今，新规施行近一个月，我市快递行业情况如何？市民的快件送货上门了吗？大家对这项举措有怎样的看法？近日，记者对此进行了走访调查。

▼不少收件人觉得快件投到快递柜暂存便于自己灵活取件。（资料图）



▲菜鸟驿站工作人员为消费者查找快递。（资料图）

▼菜鸟驿站工作人员分拣快递。（资料图）



▲顺丰快递小哥联系消费者送货上门。该公司之前就要求快递员送货上门，新规实施的影响不大。 记者黄敏 摄

探访：执行情况参差不齐，已有市民感受到新规效果

3月23日中午11时许，临桂区世纪大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驿站的工作人员，再由工作人员通过智能终端查找快递。

记者注意到，该驿站内有7个货架，每个货架上都被快递包裹占据了三分之二以上的位置。大部分快递包裹是3月20日至23日到达的，这表明，快递新规施行近一个月来，很多快递包裹依然被放在驿站内。该驿站的负责人告诉记者，3月以来，快递收发量和以前相差不多。

在该菜鸟驿站对面，还有一处兔喜生活快递驿站。该驿站的货架上同样摆满了满满的快递包裹。“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，近期到这里取件的市民也没有特别询问“送货上门”的服务。

记者随机询问了几位前来驿站领取快递的市民，快递员在派件前是否有打电话过来征求意见，得到的基本上是“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”这样的回答。更有市民抱怨：“地址已经精确到单元楼和门牌号了，还是得到驿站取件。”

虽然目前市民们遇到的还是直接将快递放在驿站的情况居多，但也有不少市民感觉到，近期快递员主动来电询问投递需求的情况比之前多了。

刚刚外出办事回来的市民刘芸告诉记者，她在出门前接到了申通快递员的电话，询问她是否需要送货上门，她回复快递员请他放在小区附近的驿站自己稍后自行去取。“应该是快递新规取得了一些效果。”刘芸表示，此前，除了顺丰、京东的快递员会主动致电外，她很少接到其他快递公司快递员电话。

平时喜欢网购的李女士与刘芸有着相似的感受。据李女士介绍，最近她家网购了不少换季的日用品、孩子的学习用品，快递包裹陆续送到。“有一天上午，我接到好几个快递员确认投递的电话，弄得我都有点不适应了。”李女士说。

市民：送上门还是自取？选择权应在消费者手中

“快递不上门”是近年来快递行业的“顽疾”，消费者对此怨言不断。

快递新规要求快递员投递快件时必须获得消费者的同意，不能擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等末端服务设施，这就意味着：如果消费者希望快递员将快件送货上门，快递员应当尊重消费者的选择，这一改变本质上是给快递“最后一公里”的选择权还给了消费者。

“我理解的快递新规，不是一定要快递员送货上门，而是让收件人自己选择送上门还是放驿站。”刘芸提到，她身边有很多像她一样的上班族，希望工作日包裹投到代收点，而休息日快递员能送货上门。

“我们不是无脑反对菜鸟驿站这样的快递站点，站点也有其便利性的一面，只是觉得应该给我们选择的权利，至少要跟我们沟通一下。现在除了几家快递公司可以送上门，其他快递公司基本上是不打招呼就直接把快件放到驿站。有时候下班太晚，快递就拿不到。”市民黄先生告诉记者。

“我觉得普通的快件放快递柜没有问题，但是有些比较沉的快件应该联系我们并帮送上门。”市民黄女士说，之前她就有过这样的经历，一个十多斤重的快件被快递员放到了快递柜，她拿回家很吃力。

市民吴先生也认为，包裹平时可以由快递驿站代收，遇到特殊情况则希望快递员送货上门。但也有市民表示更愿意快递被放到代收点。“放在驿站不仅方便还安全。因为我是独居，快递员送上门则会暴露自己家的门牌号，总感觉有点不安全。”

记者通过采访发现，市民对如何解决快递配送“最后一公里”的看法也不尽相同，有人认为快递应当送货上门，也有人认为家中无人时放快递反而更好。但受访者均表示，希望快递公司能在消费者自主选择方面提供便利，满足多元需求。

快递员：每个快递都打电话“有点难”

新规实施后，快递员离职潮成为网络热议话题。“快递员现状”“快递员得知新规两天后离职”“新规后有快递员劳动加倍收入减半”等话题登上微博、百度、抖音热搜。话题“快递员称30分钟送完的货现在要12小时”更是在3月3日登上微博热搜榜榜首，累计阅读量达3.2亿次，引发1.3万次讨论。

据央广网报道，快递公司没有明确对快递员具体的责任认定，新规施行后，快递员的权益没有后续保障，若产生罚款全部由快递员承担。有快递员表示，在了解快递新政后，便提出了离职。有快递员介绍，其每天的工作时间较之前增加了至少2小时，每天的派件量有700—800件，公司要求每个快件投递前都要打电话，但自己根本做不到。

记者对我市不同快递公司的快递员进行采访了解到，对一些之前就要求快递员送货上门的快递公司，新规实施对快递员的影响不大；但也有快递员表示在一定程度上影响了配送效率，“压力山大”。

“快递行业对时效性要求比较高，如果挨个打电话会大大增加工作量，导致派件超时。”快递员小朱告诉记者，他从事快递行业6年，日均配送量是400件，

遇上“双十一”、年货节等特别的时期，快递量更是成倍增长，给收货人挨个打电话，确实十分困难。

“我每天要投400多件快递，如果跟客户电话联系并送上门，就算一件花一分钟，400件快递就要6小时左右，何况常遇到电话没人接的情况，需要反复打好几次。”小朱表示，除了时间成本，因拨打电话产生的费用也是快递员顾虑的问题。

快递员小张则从收入角度给记者分析了新规带来的影响。现阶段快递员送一单大概能赚1块钱，如果放驿站的话，每个快递员一天可以配送300—600单，虽然驿站每单会从快递员手上收取一定费用，但只要量一多，即便单价变低，一天的收入仍比较合理。如果挨个打电话并送上门，虽然不用给驿站钱，但配送量锐减，收入也就变少了。

“工作量变大，收入变少，这就是很多快递员离职的原因。”小张表示，“希望公司能够合理调整工作量和劳动所得，从而让我们能更好地执行新规规定。”

快递公司：根据问题进行调整，落实消费者多样性选择权

“快递不送上门”缘何成为快递行业的一大“顽疾”？记者查阅资料了解到，快递物流专家、贯铄资本CEO赵小敏在接受媒体采访时提出，这是因为过去十多年来快递业务量暴增，快递费、商业模式和价格战等多重因素交织所致；企业亟须改变经营方式，尊重市场和客户。

记者注意到，新规施行后，各家快递企业的应对、反馈和举措，也成为各方关注的焦点。

其中，顺丰速运在快递新规实施前就制定了“不上门赔5元快递券”的措施。同时，依托大数据对每个区域的收件量进行分析，合理分配快递员负责的范围，并提前通过APP设置、电话联系的方式，了解收件人的偏好和需求，提高按需上门的履约率。

京东物流公开表示，去年10月公司就再次强化了派件上门服务，并将其扩展到快递的揽收环节，快递新规对公司的投递环节没有任何影响。

申通快递表示将通过数智化手段提升用户的服务体验，并细分服务产品。

记者在申通快递的小程序页面上看到，其在显眼位置标明已进行重要的产品升级，并承诺“不上门必赔”。

韵达快递的小程序页面上，以醒目的红色“NEW”提醒消费者的“收件偏好”选项，点击进入后，出现三个选项：偏好设置、派前电话联系、电话勿扰。继续点击“偏好设置”，出现“收货地址偏好”，消费者可以按实际情况输入地址。

总体来看，快递新规实施近一个月来，部分快递企业通过在小程序中提供选项回应了收件人的类似需求。同时，还有多家快递企业正在研发应用数智化手段，以提升投递终端的履约能力。比如，调整智能语音服务，提供不同的送货方式，节省沟通时间、完成确认事宜并做好按需配送服务，提升用户的服务体验。

业内人士认为，新规实施后，行业各方都在根据实际运行中出现的问题进行调整，以求达到合规、高效运转，最终目的和效果就是推动落实消费者在快递收件中的多样性选择权。

专家：新规并非强制快递员上门投递

国家邮政局最新统计数据显示，2023年我国快递业务量累计完成1320.7亿件，同比增长19.4%。一直以来，因快递服务不到位导致消费者网购体验不好的情况时有发生。

记者查阅相关资料发现，近年来，有关部门针对快递业出台了相关规定，不断规范快递服务。2018年施行的《快递暂行条例》针对提升快递服务质量、保护用户个人隐私等内容提出了相关要求；对当前讨论较热的“上门服务”也有明确规定，要求经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。但这一规定实际执行并不到位。

专业人士分析，与《快递暂行条例》相比，快递新规第二十八条中不仅明确用到了“未经用户同意”“不得擅自”将快件投递到智能快件箱等快递末端服务设施的表述，着重强调了对消费者选择权的保护，同时设置了明晰罚则，能极大震慑快递企业提高重视程度。

有律师提醒消费者，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》第二十八条和五十四条进行举报维权。

如果消费者发现自己被侵权了，应及时保存证据，如快递单、通话记录、短信通知等，这些证据将能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，要求其向快递公司责令整改、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。

值得注意的是，当前一些网络舆论指向新规“强制快递员送货上门”，对此，中国快递协会法律事务部主任丁红涛解释称：“新规并非要求必须上门投递，而是要求快递企业在投箱入站前征得用户同意。”他表示，快递服务是民事履约行为，不管上门投递还是送到快递驿站、快件箱，只要与用户协商一致，都是可以的。

在此，我们也提醒消费者，切勿进入新规“强制快递员送货上门”的误区。