

新修订的《快递市场管理办法》施行近一个月

快递要“到家” 小哥忙得过来吗？

新修订的《快递市场管理办法》（以下简称《办法》）已施行近一月，其中最受市民关注的是，规定经营快递业务的企业未经用户同意不得代为用户确认收到快件，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。简单来说，就是快递投送到家重新成为了投递的“正确方式”。

那么现在，市民快递的投递发生了哪些变化，快递企业会不会面临新的问题？记者进行了采访。

1 新规施行后 仍有快递“不告而投”

家住七星区七星路附近的杨女士平时喜欢网购，前段时间的一天，她正在上班，一个陌生号码拨打她的手机，对方是快递员，询问她是否需要送货上门。杨女士这才意识到，《办法》已施行，快递员要咨询客户是否需要送上门。而此前，她只接到过少数几家快递公司快递员的电话。

但仍有不少消费者依然没有接到快递员的电话，询问是否需要“快递到家”。

“这段时间我在网上买了12件商品，但只有3件是送货上门的。”家住七星区水晶城的唐女士表示，从她的感受来看，《办法》施行后与之前相比没有明显变化。唐女士说，9件没有送货上门的快递，依旧是在没有通知她的情况下，被放到了小区附近的快递驿站或快递箱内。

住在象山区龙船坪路附近的杨女士同样感觉《办法》施行前后变化不大。杨女士说，最近她在网上买了个小家电，希望快递员能送到她家，但快递员始终没有给她打电话，而是直接放进了快递驿站。

记者在采访诸多消费者后的感受是，《办法》施行以来，部分快递员会致电消费者是否需要上门送货，但总体来看，快递投放情况相比以前变化不大，驿站和快递柜依然是快递“最普遍的去处”。

2 给快递小哥算笔账 为何他们“送不过来”

小蒋是一名快递员，对于《办法》，他觉得有点“无可奈何”。小蒋说，他负责的区域每天有几百件包裹，一天要从快递公司和驿站之间跑几趟，快递行业对时间的要求很高，如果遇到了快递收寄件高峰期，他的工作量会成倍增长，有时候还需要忙到深夜。

“按照平常的经验，如果要打电话给客户，经常要打好几次对方才接到，这很影响派件效率。”小蒋说，按照《办法》，假如每个快递都要先打电话给消费者确认投送地点，他的工作量会增加不止一倍，还可能导致派件超时，甚至会遇到客户投诉的情况，这份工作做得很有压力。

小蒋说，实际上，他所接触的消费者中，要求送件上门的占少数，所以投送的工作量相比之前虽然有所上涨，但还能接受。但如果大多数快递都要送上门，对于快递员来说，不仅要花费更多的时间和精力，还要承担投诉、罚款、丢件等风险，又辛苦又赚不到钱。

另一位快递小哥告诉记者，《办法》施行后，他每天的工作时间增加了，有时候要加班才能送完。此外，他最怕的就是没有电梯的老房子，上门投递时要爬楼梯，又累又花时间。

有快递员给记者算了一笔经济账：派送一件快递的价格不到一元钱，如果放到快递柜，需支付每件0.3元的寄存费，放到驿站需要支付0.5元的寄存费。虽然寄存在快递柜或者驿站需要成本，但投递的效率大大提高了，而且也相对比较方便，能保证派送数量，收入也就有了保障。所以目前来说，他们很多快递员也是选择性打电话，很难做到每一件快递都给消费者打电话。

记者在走访中了解到，市内一些驿站也提供配送服务。一家驿站的老板周先生表示，《办法》施行后，目前驿站内的快递数量没有受到什么影响，还是每天400件左右，很多消费者还是选择到驿站自取快递，但也有很少一部分的消费者会要求送件上门。

另一位驿站负责人说，现在送到驿站的快递有很多，她光是把快递入库、上架都已经忙不过来了，如果还要一个个打电话给消费者，再送货上门，根本不现实，除非增加派送费。

采访中，多数快递员和驿站工作人员都认为，《办法》要求的“快递到家”，背后的人力资源和成本等问题还需要快递公司和驿站解决。

对此，申通快递一网点负责人表示，为了提高派送服务，针对单日派送件较多的情况，申通快递建议派件员在派送时按规定电话联系客户，并且按需投递。另一方面，为提升派送效能，可使用智能外呼功能批量联系客户获取客户需求。

圆通快递一网点负责人表示，他们尽量把选择权交给客户，做定制化服务和配送，相应增加的工作量会调整用智能语音服务来节省沟通上的时间。

下转03版 ▶

↓ 一快递驿站的老板在整理快递。

