

快递新规3月1日起实行,未经同意扔驿站最高罚3万元

快递放驿站还是送货上门? 新规对快递企业和市民有何影响?

□记者 虞仁珂



没有任何通知,快递直接被放在快递驿站,甚至直接被签收;被擅自放快递柜的快递超时还要多付保管费;快递不仅不送货上门,快递驿站还以直接退货威胁消费者……

受这些问题困扰的消费者迎来了曙光。《快递市场管理办法》将于3月1日正式实行。其中提出,未经消费者同意,快递企业不得代为确认收到快件或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,违者最高可被处以3万元罚款。

新规将对快递企业和消费者产生什么影响?昨天,记者采访了我市快递公司、驿站老板、市民、律师等代表性群体,听听他们对于新规的看法。

快递企业:部分已实施新规

记者在采访中了解到,各快递企业都在内部学习新规。不过,一些规模较大的快递企业表示影响较小,因为他们在新规实施之前,已经要求所有快递员在送件之前联系客户,确认快递能否放在快递柜或驿站。

“公司进驻舟山之时,就一直是这样实施的。”顺丰速运舟山分公司业务经理陈亮表示,顺丰旗下的500多名快递员在投送时,都必须以电话沟通形式,征求客户的意见。所以新规实施,对公司没有任何影响。

菜鸟速递舟山区域合作商胡先生也给予了相似的回答。

“2016年开始强制执行,快递员必须联系客户、按需配送。”胡先生表示,公司系统能进行监控,如果发现快递员违规,要扣罚奖金。如果客户投诉,则要扣罚200元,所以大家都不敢触碰这条底线。

但也有不少快递企业表示了担忧。定海黄家碛路某快递企业驿站负责人就告诉记者,如果每个快递都要电话沟通,显然不太现实。“快递公司对于快递员的派件数量有考核,给每位收件人都打电话联系根本来不及,一般就放在小区附近的代收点或者快递柜。”

该负责人给记者算了一下,像那种9块9包邮的快递,如果还要求送货上门,对于快递小哥来说,肯定忙不过来,收入锐减。这样的后果就是会逐渐提高送快递的费用,最后还是转移到消费者身上。很多时候,有些家庭白天没人,快递送到家都没人签收,又不敢放在家门口,不然丢了谁负责?

在附近的一家生活小超市,里面堆满了快递。对于快递新规一事,老板表示影响不会特别大,因为很多人确实是白天没办法收快递,只能下班来站点取。

市民:多个选择肯定是好事

遇到过未经允许,快递员就擅自将快递放快递柜或是签收的情况,虽然大家都表示能够理解工作人员的辛苦,但还是希望能够及时沟通。

市民顾先生表示,这个春节他还为此“窝心”了一遭。顾先生是正月初四初五单位值班,正月初一那天,他在当当网上购买了一本书,发货地显示在临近的江苏。“考虑最多3天就能送达,想着正好在值班那天可以收到。”可让顾先生始料未及的是,快递正月初三到达舟山后,就一直处于“待配送”的状态。

“直到正月初六,手机短信显示快递放在单位的丰巢了,不得已正月初七那天特地去单位拿了一趟。”这拨操作让顾先生很不满意。

在他看来,快递延误投送已经属于服务不到位,考虑到春节人手紧张他也表示理解。但快递员在放入丰巢之前如果能电话沟通,则完全可以选择送至家里或延迟投送,也省去了他特地跑一趟的麻烦。

对此,网上也有不少吐槽:“有一次快递员把快递直接放在了快递柜旁边,短信也没有,自己看了物流信息才知道。”“既没看到快递,也没接到电话,但看到APP显示商品已签收,要是没看就错过了‘七天无理由退货’了。”

多数市民表示,新规的实施将选择权更多地交给消费者。

“时常是下午5点半收到短信,说快递已经放到丰巢了。还有一次因为出差没及时取快递,被收了超时费。”市民俞女士表示,新规出台肯定是件好事。

律师:新规有利于消费者维权

自2008年《快递市场管理办法》首次实施以来,中国快递业保持着良好发展态势,市场规模日益扩大。然而,不断出现的新问题、新情况,也急需国家加强对快递市场的规范管理。

浙江六和(舟山)律师事务所律师高艺华认为,新规有利于消费者维权。

“简而言之,新规以立法的方式赋予了消费者选择权。”高艺华表示,消费者有权选择放在驿站或送

货上门。快递企业若未征得消费者同意便擅自把快递放在驿站或快递柜,则侵犯了消费者的选择权。邮政管理部门收到消费者举报后,将要求快递企业及时改正并处以罚款。

“新的《快递市场管理办法》保护了消费者的合法权益,也为快递市场带来了新的挑战和机遇。”高艺华表示,如何合理合法地平衡快递服务的效率、成本和消费者体验是接下来应当思考的重点问题,只有快递企业、消费者和邮政管理部门共同努力才能实现促进快递行业健康发展的立法初衷。



市区天气:今天阴有时有阵雨,今天半夜起雨量中等。明天阴有阵雨,雨量中等。今天气温:5~11℃。明天气温:6~9℃。市区风力:今天偏东风4~5级。明天偏北风4~5级。今天蓝天指数为五级,有云层覆盖,出现蓝天的可能性较小。今天森林火险指数为三级,可以引起森林火灾,林区注意控制野外用火。

舟山市气象台2024年02月27日18时发布

请您关注天气预报