

“快递送上门”新规一周年

收件人送件人各有话说,都在寻找“最优解”

2024年3月1日,新修订的《快递市场管理办法》(下文简称“新规”)正式实施,明文规定: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。

距离新规实施已近一年,相关规定执行情况如何? 快递市场有什么样的新变化?

2月17日,记者对此展开走访调查。

收件人——

短信通知取件很普遍,“AI电话”询问增多

“我的快递基本都是自己来驿站取的。”

刚刚从胭脂巷某快递驿站取了快递的洪女士说,快递员提前联系的不太多,基本是顺丰的件,偶尔会有京东的,“其他几家感觉默认放驿站了。”

“只要快递到了驿站,都会有取件码短信,下班回家路过取一下,也方便。”对于一些重物或者大件,洪女士会和快递员或者驿站沟通,“大部分都会送上门。”

但是,类似“双11”高峰时段,她明显感觉送货上门的意愿下降,“之前囤了几袋米,都是和家人扛回去的。”

对于送货上门,洪女士觉得能送自然是好的,但也能理解快递员每天的单量不少,“要是真一个个送,感觉我们收货也会更慢。”

“就应该送货上门。”家住城东的徐先生,去年因为一个件投诉了快递员和驿站。

“也不知道是不是快递和驿站没谈好,我明明是88VIP会员,但就是有两个快递公司的件永远不送。”他当时买的是一套书,有二三十斤重,就申请送货上门,“当天就有客服联系我,了解情况后说会反馈给驿站。”

工作太忙,徐先生忘了这事,大约一周后才想起来,发现这个件还没送,“正好那天空,就自己去拿,一身汗。”

他越想越气,投诉了驿站,客服电话很快来了,“客服建议我拉黑,不存到这个驿站。”

徐先生愣了一下,担心快递被存放到更远的驿站。得到客服“不会”的答复后,选择“拉黑”。

之后,他名下所有快递都送货上门了,“不过依旧没有电话联系,年前还有个快递送错了,快递员私下赔了钱。”

走访中,不少市民还提到,现在快递送货之前会有“AI电话”询问“是否送货上门”,送货当天也会有类似电话告知“正在派件中”。

徐先生就感觉在“拉黑驿站”之前有不少这类电话,“不接会一直打,接了直接挂也行。拉黑之后,‘AI电话’基本没了。”



快递员将快递存到小店



超市里的快递驿站



奔走在杭州胭脂巷的快递员

快递驿站——

送货上门件占比30%左右,每件都送来不及

走访中,快递驿站和快递员均表示,目前送货上门的比例在20到30%左右。

比如,皇亲苑某快递驿站,每天送货上门的量就10件左右,还有30件左右送到小区门卫处,其余都是到驿站取件。



皇亲苑的快递驿站

一位女性工作人员介绍,这家驿站的存放费用是8毛一件,由快递员或者快递公司承担,送货上门不要钱。对于标记送货上门的快递,她也会送货上门,其余的件默认入站,“入站之后会发短信取件码,不打电话的。”

她提到,驿站一天的单量500件左右,目前整个驿站正式员工就她一个人,高峰期会安排人帮忙。“每件都送,怎么可能送的过来? 这边都是老小区,很多五楼六楼的,跑一趟就累死了。”

从去年7月入职至今,她也收到过送上门反而被投诉丢件的情况,“这种我基本就拉黑了,要么直接退件。”

记者发现,快递存放点既有专门快递驿站,也有街边便利店。

比如长运路上傅大伯的便利店门口就摆放着二三十件快递。

傅大伯的便利店开了近30年,成为快递存放点也六七年了,“每天有百来个快递,每件收5毛钱。”

放在这里的快递基本都是附近小区里的,不少都是几十年的邻居,“一些腿脚不便的,或者联系过来希望送上门的,我也会送,每天有个十几件,不多的。”

据潮新闻

送件人——

一年来去20多个同事,有人一个月被罚超千元

下午3点半左右,某快递的快递员王大哥将一袋近20件快递运到胭脂巷的快递驿站。

将快递卸下,他准备离开,后续录入交由驿站工作人员负责。

王大哥来自安徽,今年是他干快递的第五个年头,“新规出来前,外卖员都想着转行来做快递,现在反过来了。”

谈起新规,王大哥觉得最大的问题就是:单量大,挨个送送不完。

王大哥主要负责胭脂新村和周边商场派件,一天的单量300到400件,高峰期能到500件,“我们之前算过,要是挨个打电话确认时间,然后送上门,一天最多送200单。”

所以,除了一些特别标记要送货上门的件之外,都默认放驿站,“我们公司研发了一套系统,快递入站时会给客户打电话,也就是你们说的‘AI电话’,顾客要送上门都会有标记。”

“有些顾客我们没有送到手里,或者电话没打通直接放门口会投诉。这种都要扣钱的,一次100元。”不过,现在有申诉渠道,收到投诉可以和顾客协商,协商好了就能免除处罚,“有些会理解我们,但有的只

能按丢件赔钱。”

他最多一个月被罚了1000多元。

此外,放在驿站并不是免费的,比如胭脂巷驿站每件收6毛钱,都要快递员自己付,“这里算便宜的,贵的要8毛钱。”

“现在连给顾客打电话发短信的钱,都要我们自己付。”王大哥算了一笔账,送一单快递1元钱,驿站给6毛,短信6分一条,基本就剩两三毛钱了。

他所在站点的配额是15人,但流动很大,去年有20多人来了又走,“新春又招了两个,这两天抱怨也多起来了,感觉干不久。”

王大哥提到,和“三通一达”比起来,顺丰、京东等每件都送货上门的公司送件单价更高,人工也更多,“听说送一单有近2元。”

杭州一家顺丰网点的负责人也证实,“我们站点的快递员有五六百人,平均每人每天200单左右,高峰时段还会加人手。”

该负责人表示,顺丰一直都是送货上门,新规的影响并不大,每单都会电话联系确认送上门的时间或者放在哪里,“有专门的电话套餐,基本够用。”