

“快递送货上门”新规落地近一年

您的包裹送到家了吗？

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?

近日,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。”对于一些重件或者大件,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”。



“双11”高峰时段堆积如山的快递。

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”。

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,“听说送一件有近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五六十人,平均每人每天200单左右,高峰时段还会增加人手”。

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”。

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。

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,怎么可能送得过来? 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”。



奔走在小巷里的快递员。

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”。

但是,各大快递公司如果能很好地落地“送货上门”服务,大部分快递就会由快递员直接上门投送,也就绕过了快递驿站这一中转站,驿站自此会失去收件这一项重要营收,本就不多的利润更加雪上加霜。

行业专家——
应该在效率与服务之间,找到平衡点

采访中,某快递公司片区主管王经理说:“每单快递都打电话,势必会降低快递投送效率,一旦造成快递积压,仍会被投诉。投诉多了也会影响每个网点的评分和绩效考核,我们每一天都在努力寻找派送效率与贴心服务间的平衡点。”

走访中,不少市民提到,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”,徒增了很多市民的烦恼。市民王阿姨说自己经常在午休时间接到“AI电话”告知快递进度,被打扰后午休睡意全无。“太影响休息了。”王阿姨建议快递公司提前咨询顾客,设定一个顾客的习惯偏好,比如在什么时段方便接听电话,方便双方沟通顺畅。

实际上,新规定明确,收件人不能当面验收快件的,经营快递业务的企业可与用户另行约定快件投递服务方式和确认收到快件方式。也就是说,并非一定要打电话给客户。有人对于送货上门有迫切需求,也有人希望快递小哥少打扰,直接放在快递柜或者驿站就行。针对不同的需求,快递企业应该提供更精准的服务。事实上,满足客户的要求,快递新规的落地实施,仍需要多方共同努力。

在记者的走访中,不少业内人士表示,良好的市场环境需要多方共同参与,无论是经营快递业务的企业、快递员,还是消费者,都应朝着实现利益最大公约数的方向共同努力,快递新规是对经营快递业务的企业提出的要求,企业不能把压力都甩给快递员。快递新规的落地需要多方共同努力,以实现快递服务水平、消费者满意度、企业和快递员收益提升的多赢局面。

综合央视财经、《钱江晚报》、《兰州日报》报道



超市里的一家快递驿站。