



快递员普遍反映,快递量大,很难逐一送货上门。



部分重要快递,快递员会打电话通知取件。



驿站里取快递的市民依然不少。

未经同意擅自投放快递最高可罚3万元,记者走访发现

新规实施,快递小哥说“送不完”

《快递市场管理办法》3月1日起施行,未经同意擅自投放快递服务站等方式投递最高可罚款3万元。连日来,记者采访了城区部分快递从业人员和市民,探访新规落地情况。

■文、图/记者 杨天娇 通讯员 胥丽

现象 新规实施首日,大多数快递依然存放驿站

3月1日,针对快递派送情况,记者采访了部分市民。“今天是快递新规实施首日,但我依旧收到了快递驿站发来的短信,说快递已送至菜鸟驿站。”家住五堰的宋女士说,从目前情况看,随意投放的现象没有改观,“快递放在哪儿,至少应该先询问一下客户。曾经有一次,因为没有及时看到快递短信,导致我买的生鲜类商品放在驿站将近一周,取件时东西已经坏了。”

家住四方新城小区的李女士告诉记者,当天到达的快递被放在了驿站,以往快递也很少送货上门,大多数都是放在驿站。

记者走访发现,快递放在驿站是默认的一种方式。“我们一直把快递放在驿站或快递箱中,除非发件人备注要电话联系或送货上门。”正在理货的圆通快递员表示。

在中瑞领航城旁的兔喜驿站,货架上堆满了快递,与这里合作的是圆通、申通、中通、韵达等多家快递公司,每天都有几百件快递被运到驿站。“除了顺丰、京东个别快递送货上门,其他基本都会放在驿站或快递箱中,等待客户自取。”驿站员工陈女士一边扫码一边分类入库。她告诉记者,如果入库时发现备注送货上门的快件,则会再次配送。

“有时要一个个打电话确认客户是否在家,能否签收,有的客户看到陌生电话直接挂掉,有的打好几个电话也不接。为了避免物品丢失,最后只能放在快递驿站。”极兔速递张湾片区负责人石磊表示,放在驿站自取的快件,默认发取件码短信,不送货上门,成为快递行业的一个惯例。

声音 快递量太大,很难做到逐一送货上门

记者发现,快递员无法做到每个都电话联系并送货上门的原因有两种:一是快递放在家门口不安全,一旦丢失,快递员需要赔偿;二是快递数量过多,有些忙不过来。对于快递员而言,货量太多是他们无法实现上门送货的主因。快递员工作时间接近饱和,如果每个包裹都送货上门,派件时效可能受到影响。

杨师傅送了8年快递,是一名老快递员。他负责圆通快递张湾凯旋大道片区的快递配送,日均配送量有800多件,遇上“双11”等特殊的日子,快递量成倍增长,若按要求送货上门,对他而言,有些困难,当天可能送不完。

这并非个例,记者了解到,圆通速递仅

张湾区日均快递量有27000多件,高峰时有40000多件,而张湾片区仅有55名圆通快递员,平均每人每天要派送将近500件快递。“每天早上6点半第一批货到物流园,我就开始上班,即使只是放在快递驿站,也至少要忙到晚上9点。”杨师傅说。

“我们一天有12000多件快递,只有30多人上班,每个都要打电话,时间很紧张。”极兔速递的快递员赵师傅说,他每天至少工作10个小时,一单只能挣4毛钱,“要是算上电话联系、上门的时间,那一天根本忙不完,钱也就更难挣了。”

此外,我市有部分小区规定:不允许快递三轮车进入小区内,这也让快递送货上门的难度升级。

观点 多数市民表示理解

对于快递新规,家住在柳林沟老小区的王女士十分赞成:“老小区楼栋没有电梯,我的腿脚不好,有时买大件物品真的没有办法自己拿回家,只好等孩子来帮忙,有时要等好几天,只能干着急,实在不方便。”

“我将快递收货地址都精确到了门牌号,为什么快递员就像没看见,那我写详细地址意义何在?”家住和昌国际城三期的周女士说。

不过,也有人觉得放驿站挺好。“我白天不在家,快递送上门,万一放在门口丢了更麻烦。放快递驿站有人保管,我安心。”家住中瑞领航城的王女士说。

虽然快递新规明确了处罚条款,但采访中,多数市民对快递员很体谅,表示只要提前沟通到位,即使不送货上门也不会投诉。

但是,也有市民发出不同的声音。在万达广场附近上班的李先生说:“快递放在驿站我能接受,但我的快递总是被放在附近的丰巢快递柜,有时因为忙没及时取,超过24小时就要额外收费。”同时,他还表示:“货量大不是快递员不能送货上门的理由,既然快递员挣了钱,就应该提供服务,按照法律规定送货上门。”

措施 会提前协商投递方式

“前两天我们就收到不少消息,问快递新规出台后会不会送货上门。针对这一新规,我们也正在积极应对。”圆通速递张湾片区负责人刘磊在接受记者采访时说:“目前我们已经对快递员交代,如果是大件或生鲜类快递,必须打电话询问是否需要送货上门。”

“如今快递送货上门还面临着不少问题。目前会继续维持现状,但我们也正在积极寻求解决方式,争取从源头上解决这一问题,这样对客户或快递行业都好。”极兔速递张湾片区负责人石磊说。

对于快递新规的出台,市邮政管理局相关负责人表示:“新规落实还需一段时间,会逐步规范,强化培训,让员工提前与客户协商投递方式,取得消费者同意后再投递至快递箱或快递驿站,避免被投诉、罚款。同时,将加大行业监管力度,对未经客户同意,代为确认收到快件,擅自将快件投递到快递箱、快递驿站等快递末端服务设施的,依规处理。”

公示

根据湖北省新闻出版局《关于开展2023年度新闻记者证核验工作的通知》要求,我单位十堰晚报已对持有新闻记者证人员的资格进行严格审核,现将名单进行公示,公示期2024年3月5日—3月14日。举报电话为省新闻出版局027-68892510;十堰日报社0719-8672188。

葛娇 秦金红 纪枫波 叶岚 杨建波 刘青 曹克斌 刘冰 李忠平 罗婧 张若曦 殷佳佳
谭祥军 封荣娟 张俊良 谭翔飞 杜振强 曾雨 杨箫瑟 李寅 闵波 张黎黎 郭应均 刘东
何利 杨锐 张海 徐双 马俊杰 朱江 高敏 祝梦 税晓洁 赵静娴 刘永涛 刘奇
殷春艳 郑涛 黄勤 李静 刘姣 陈环 李伟 侯爽 刘炜 罗毅 梁策 陈虹
李月娥 吕伟 鲁巍 赵清 郭艳丽 张贞林 吕世银 党立杰 李雅丽 熊云霞 欧阳龙 甘志国
张多多 雷勇 李珊 邓芳 毛以国 吴忠斌 唐晓玮 宋梦 张小溪 张建波 黄湘婷 何毅
彭军 侯明燕 徐正国 刘成臣 黄宇坤 汪锦斌 赵久成 卢玉英 王云英 李功航 兰璐 沈进虎
张婧 杨露露 朱贲 罗伟 黄婧 钟勇进 罗良斌 刘贤胜 王伟 郝新颖 刘丽 江华
宋雅璐 陈双伟 邵汶彬 张雯 张振宇 刘箫君 张萌 徐蕊 郑皓 毛勇 吴桐 徐昊
徐国文 周仑 叶楚榕 李萌 李强 贺银银 董雨帆 吕超