



快递员表示每天送单量大,全部送货上门不现实。



一家快递驿站内,货架上全是各类包裹,地上也摆放了不少。

快递新规实施一周年

# 最后一公里 困局何解?

2024年3月1日,新修订的《快递市场管理办法》正式施行。新规明确规定,经营快递业务的企业未经用户同意,不得擅自代为确认收到快件,更不得私自将快件投递至智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。如今,距新规实施已满一年,相关规定的执行情况究竟怎样?昨日,记者展开调查,发现从驿站到消费者家门口的“最后一公里”仍有阻碍,亟待打通。

■文、图/记者 杨天娇

## 破局探索

### 企业多措并举 加强末端配送

面对“最后一公里”的配送难题,快递企业也在积极探索切实可行的解决方案。

石磊表示,目前公司采取了3项主要措施:“首先,对于特殊群体,如老人、小孩、孕妇等,我们确保送货上门;其次,针对有特殊标记的客户群体,比如曾经明确要求送货上门的客户,再次派件时我们会主动电话询问是否仍需送货上门;同时,我们还对服务进行了升级,将快递服务进行细分。”

张湾圆通公司负责人刘磊表示,目前公司能够承诺100%按照客户需求进行配送,“我们依据后台信息,客户要求送货上门的,就安排送货;没有特别要求的,就默认放在驿站。”

十堰中通快递公司负责人则表示,公司将加大使用智能快件箱、无人机配送等技术手段,减少人力成本,提高配送效率;根据市场需求,增加快递末端服务网点覆盖范围,提升寄递服务能力。

新规的实施,在一定程度上对快递市场秩序起到了规范作用,有力地保障了消费者的合法权益。然而,要让政策真正落地生根,还需要多方协同发力。

市邮政管理局负责人表示,未来将加强寄递服务质量整治,加大对寄递企业未按址投递问题的查处,切实维护消费者的合法权益。相信在不久的将来,随着技术的不断进步和政策的持续完善,快递配送服务将变得更加高效、便捷。

## 现象直击

### 包裹一般被默认放在驿站,市民态度两极分化

“我的快递大多是自己去驿站取的。”刚从张湾区汉江路街道浙江路社区中瑞领航城小区门前“兔喜驿站”取走3个快递包裹的王女士说,“顺丰和京东的快递小哥都会提前联系我。其他几家快递,我感觉默认就是放驿站。我下班回家顺路取,倒也方便。”遇到重物或者大件,王女士会跟快递员或驿站沟通,“多数情况下他们会送上门的。”

谈及快递是否送货上门这个问题,王女士觉得,送货上门固然便捷,但不送上门也能体谅,“快递员每天要送的包裹太多了,要是全都要求送货上门,估计收货时间会更久。”

记者走访发现,快递包裹放置在驿站的现象极为普遍。在中瑞领航城小区门前的“兔喜驿站”内,4个货架堆叠着数百件大小各异的快递,就连地上角落旁的筐子里也塞满了包裹。附近一家“菜鸟驿站”同样是快递堆积如山,一片繁忙。

市民对于快递是否送货上门的态度差异明显。

对于部分市民而言,快递放在驿站可以保护个人隐私。家住茅箭区五堰街道和昌社区和昌国际城三期的周先生表示:“我填写快递地址时向来只写小区,不会写具体楼栋号等详细信息,所以快递放驿站挺合理的,我下班

去取,没觉得有多麻烦。”

然而,有部分市民坚决要求快递必须送货上门。同样住在和昌国际城三期的秦先生说:“就应该送货上门。我之前有一个快递,快递员没送货上门,只是简单发了条短信通知我。可我当时没看到短信,就一直以为货还没到。着急用,没办法,我只能线下重新买了一个。”

湖北速易供应链管理有限公司总经理石磊接受记者采访时表示:“从后台数据来看,通过放快递驿站、快递柜、门卫等多种非送货上门形式的快递单量,占全部快递单量的85%。”

## 单量超多

### 快递员直呼“送不完,根本送不完”

今年是王兴从事快递行业第7个年头,谈及新规,王兴直言最大的难题在于单量过于庞大,挨家送货上门根本无法完成。

“日常每天的单量在300多件,高峰期能飙升至500多件。我以前算过,要是挨个打电话跟客户确认,然后再送货上门,一天最多能送200件。”王兴说,“所以,除了客户特别标记要求送上门的包裹,其余包裹我都放在驿站。”

“送不完,根本送不完!”发出感慨的是上班5年的快递员张文,他主要负责张湾区公园路片区的快递配送,每日的单量在600件至700件之间。张文早上7点多就开始工作,每天至少要往返物流园和配送片区两次。

对于快递送货上门的新规定,张文无奈地说:“如果我逐个打电话确认

后再送货上门,一天最多能送100多件,剩下的包裹只能不断往后拖延派送。有些客户因我们没送货上门就会投诉,一旦被投诉就要扣钱。实在是左右为难。”

张文告诉记者,驿站对每件存放的快递都要收取费用,而这笔费用由快递员自行承担。“我们送一单的收入是0.8元,快递驿站一般每件收费0.4元,快递柜则是0.25-0.3元/件。我一个月光支付给驿站和快递柜的费用,基本上就得5000多元,这差不多占了我收入的40%。”

随着快递行业的迅猛发展,快递业务量逐年大幅攀升,快递员的工作压力也与日俱增。像王兴和张文所面临的情况,在快递行业中并非个例。众多快递员接受采访时纷纷表示,面对每日数百甚至上千件的快递量,要

做到逐个打电话确认并送货上门,几乎是一项不可能完成的任务。

而站在消费者的角度,同样面临着“便利”与“隐私”之间的权衡抉择。对于快递是否送货上门,消费者的需求各不相同。一些消费者觉得,快递放置在驿站或快递柜更为便利,尤其是对于上班族而言,下班后顺路取件并不会带来太大困扰。部分消费者出于对个人隐私的保护,更愿意将快递放在驿站,避免将详细住址暴露给快递员。然而,也有部分消费者对快递送货上门有着强烈的刚性需求。比如行动不便的老人、孕妇或者身体抱恙的人群,快递送货上门对他们来说至关重要。此外,还有一些消费者由于工作忙碌或其他原因,无法及时查看快递短信通知,导致快递长时间滞留在驿站,给正常生活带来诸多不便。