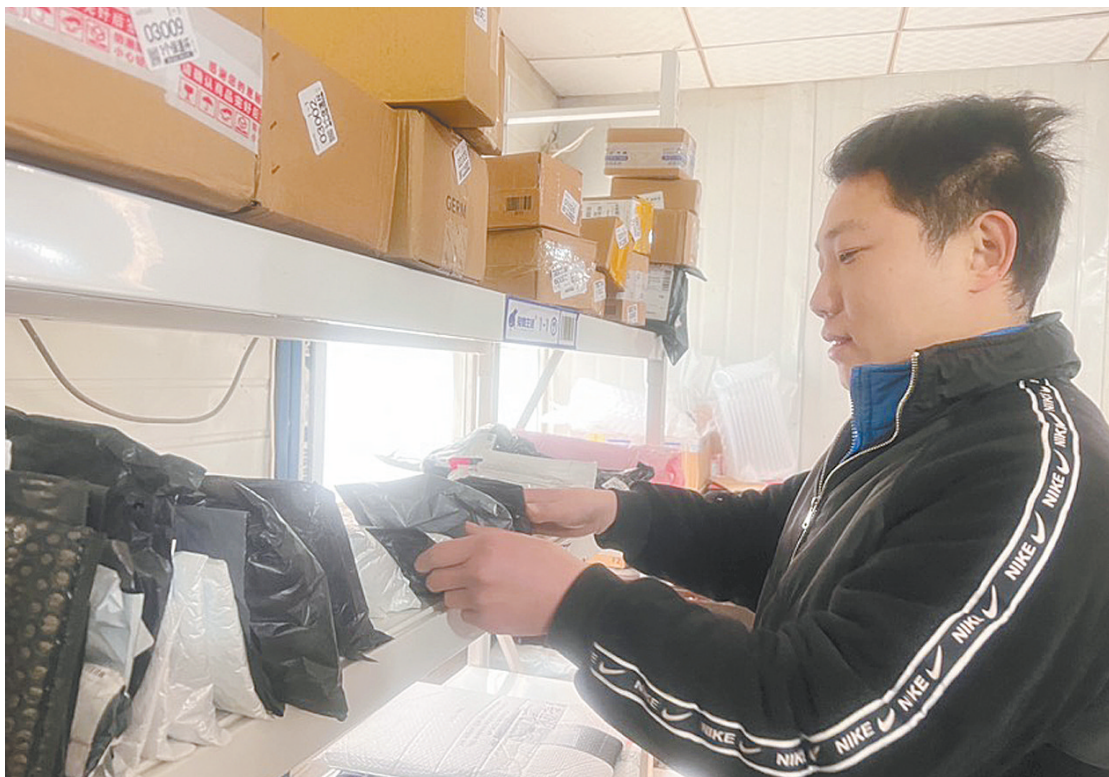




□本报记者 刘蓓文/图

3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》(下称“快递新规”)正式施行,其中规定,未经用户同意,擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的,最高罚款3万元。该消息引发热议。记者采访发现,一些市民对新规表示欢迎,认为快件若放在驿站,尤其是大件,自提不方便;也有市民认为,没有时间守在家里等快件,存放在驿站更方便。快递从业者则认为,快件放在驿站提高了投递效率,由于不少小区禁止快递车辆进入,给上门派送带来困难。



快递驿站工作人员在整理快件

快递新规3月1日起施行,未经用户同意擅自放服务站最高罚3万元

## 用户:快件可以放驿站,但要保证选择权

快递小哥:原本上午就能完成投递的200多个快件,直到下午3点才打电话通知完客户

### 不少市民感觉快递驿站很方便

“您有一个快件在平顶山××菜鸟驿站,请凭取件码取件”“您的快件已在快递驿站滞留超过24小时,如需送货上门或有问题请致电联系”……近两年,随着快件量越来越大,一些居民小区和办公场所附近出现了许多快递超市、驿站和快递柜,网购的快件不再当面交付给收件人,而是给收件人发送短信,收件人凭短信上的取件码取件。

3月2日下午,在市区矿工路与诚朴路交叉口附近的一小区快递驿站,不到20平方米的小房间里,各种包裹按照取件码整齐地放在架子上,不断有居民凭取件码前来取快件。记者走访了解到,不少小区都有一个或多个快递驿站,有的是商店兼顾,有的是专门收发件,面积不大、装修简单,但每天的客流量不小。

记者采访发现,与当面投递相比,快递柜和快递驿站的好处有很多。对收件人而言,这种投递方式可以让快件存放较长时间,随到随取。对快递员而言,这种投递方式的派件效率很高,即使在快件量暴增的情况下,也不至于造成派件缓慢。

市民赵先生说:“平时上班比较忙,周末在家只想睡懒觉,取快件都懒得下楼。以前快递员派送时会打电话,或影响工作或影响睡觉,短信通知的方式减少了干扰。”

市民李先生也支持驿站接收快件。他说:“谁家也不可能24小时都有人守着等快件。快递驿站就在小区门口,下班顺路就把快件取回家了,很方便。”

还有不少市民表示,收快件的地址直接写快递驿站,手机号码在快递单上也作了隐藏,降低了个人信息泄露的风险。

### 用户要求保证知情权、选择权

也有市民对驿站代收快件有怨言。

家住市城乡一体化示范区新城小区的小畅说,有大件或较重的快件时,取件很费劲,“失去了网购最重要的便利性”。

市民刘女士说,她网购了饮水机的电机头,由于急用,每天都关注快递进展。“我在购物平台看到取件码后,第二天才收到快递员发来的短信通知。快递驿站究竟是方便用户还是方便快递员?”她质疑道。

记者在采访中发现,快件是否放驿站,很多市民关心自己的

知情权和选择权。

目前,随着快递柜和快递驿站的普及,快递员“不告而递”成为普遍现象。“明明家中有人,可以下楼拿快件,但快递员却不打电话,直接把快件放到快递柜或快递驿站,我们不得不到较远的地方拿快件。”3月3日上午,家住市区鹰城广场附近的刘先生说,他以前网购的快件都会放在单位门口的收发室,自从小区附近的荟文街新开了一家快递驿站后,他的快件就被放在快递驿站里。“本来顺路就能拿到快件,现在要绕一大圈。”刘先生表示,现在很

多小区都有两个以上的快递驿站,他可以接受快件暂存在驿站,但快递员要根据客户的实际情况,让客户选择放在哪儿或当面签收。

快递驿站经营者胡鹏告诉记者,他的快递驿站收发多家快递公司的货件,一天吞吐量在500件以上,如果一一打电话通知,再雇两个人都不够用。胡鹏说,他的客户有八成以上默认将快件存放在驿站,如果遇到大件或重物、生鲜等特殊快件,他会提前打电话询问是否需要送件上门,如果客户需要,就会满足其需求。

### 快递小哥:这几天派送效率受影响

3月2日上午,快递员小胡来到黄楸树社区派送快件。他驾驶一辆装满快件的电动三轮车来到小区,将快件一一放在快递驿站。小胡和快递驿站的工作人员一起将快件扫描入库。

“快件上贴着一张快递单,用手机App扫码,系统就会自动向收件人发送一条带有取件码的短信。我们会在快件上贴上取件码,收件人凭取件码一一对应取件。”小胡一边说,一边和快递驿站工作人员扫码、贴取件码,密切配合,不到20分钟,100多个快件全部入库。

据快递驿站工作人员介绍,比起把快件直接送到收件人手中,存放放到快递驿站的方式提高

了投递效率。

但在采访中,一些快递从业者和市民都表示,快递新规的施行,将对快递的安全性、时效性产生较大影响。

3月4日,在市区开源路中段一高层小区门口的快递驿站,原本上午就能完成投递的200多个快件,韵达快递小哥小刘直到下午3点才打电话通知完客户。“这几天派送效率会受影响,过几天就会快一些。”小刘说,新规刚刚施行,为了避免被投诉,他们现在逐一打电话通知,并询问收件人以后是否默认将快件存到快递驿站。

据申通一快递小哥介绍,并不是快递小哥犯懒,不少小区为

了方便管理和住户安全,不允许快递车辆、外卖车辆进入,高层住宅还有电梯控制,这都给快递送件上门带来客观困难。对此胡鹏也有同感,他坦言:“快递员最怕被投诉。一旦被投诉,几天甚至一个月都白干了。”因此,只要客户提出特殊需求,他们都会尽量满足。

河南顺丰平顶山市分公司运营经理岳喜文表示,《快递市场管理办法》对快递员派件、客户签收都进行了规范,“不过对顺丰影响不大,上门派送是顺丰始终守护的服务标准”。接下来,他们将会通过时效、安全、系统、流程、售后等全环节努力,积极提升客户体验。