

只因要求“送快递上门”，竟被拉入黑名单；一些快递员甚至电话都不打，直接将包裹放在某处，给客户发个“自行取件”的短信了事——

快递不上门成了潜规则？

本报记者 张丹

1月20日，张晓萌再次收到了一条信息，提示她凭码到快递驿站取快件。

那一刻，张晓萌有些恼火，她耐着性子给信息中的手机号打了电话，想“抗议”一下。

电话一直无法打通，张晓萌直接拨打了投诉电话。

折腾人的快递

“我家里有人等快递，你们为什么招呼都不打，也不征求意见，就给我送到快递驿站去？”张晓萌说起这件事，心中满是怨气。

35岁的张晓萌，家住御河新城小区，因为图方便，平时没少网购。

很多时候，快递员直接把快递给她放到小区附近的快递驿站。

平时自己白天上班，家里没人，所以对于快递员不打招呼就把快件放驿站这件事，张萌心里虽不痛快，但也没有说过什么。

孩子们放寒假后，她把儿子放到了金阳小区的婆婆家，快递地址也改成了金阳小区的地址。

婆婆身体不好，自己取快递不方便，张晓萌希望快递员能把快递送到家门口。快递要到时，张晓萌又收到了信息称，快递将要被放在驿站。

张晓萌看到这条信息后，赶紧给快递员打电话，希望不要放在驿站，但电话一直没有接通。

最后，张晓萌不得不在下班后，跑到婆婆家小区附近的快递驿站，拿了快递再送到婆婆家里。

“一个快递，太折腾人了，送到家就那么简单吗？快递公司跟收件人之间建立的是服务合同关系。快递公司收取快递费的同时，有义务根据与收件人约定的投递信息，将包裹准确地投递到指定的收件人手中。”张晓萌说，快递员的做法，实在让她恼火。

张晓萌不明白的是，原来快递都是送货上门的，可不知道从什么时候开始，快递不上门好像就成了习惯。刚开始快递不送上门的时候，还有快递员给她打电话，告诉她把快递放在驿站了，“那时候如果我接到电话，要求快递员送上门，一般情况下，快递员还是能做到的。”张晓萌说，现在，她基本接不到快递员的电话。

“每次就是一条信息，告诉我快递放驿站了。”张晓萌说，自己年轻，去驿站拿快递还算方便，“那要是碰上年纪大、行动不方便的老人，这让人怎么办？”

要求送快递上门，竟被驿站拉入黑名单

王媛媛怎么也没想到，自己



快递员将包裹放入丰巢(资料片)

会上黑名单。

这个黑名单不是征信黑名单，也不是任何官方机构的黑名单，而是自己楼下快递驿站的黑名单。

她上黑名单的原因就是因为自己不同意快递被放在驿站，而是要求快递员送货上门。

37岁的王媛媛是一位全职妈妈，家住市区迎宾大道附近。

王媛媛知道自己上驿站黑名单，还是因为一次丢快件的事。

去年“双十一”之前，她在网上买了一双靴子，但在等待收货的过程中，却发现自己的快递丢了，而且是在楼下的快递驿站丢的。

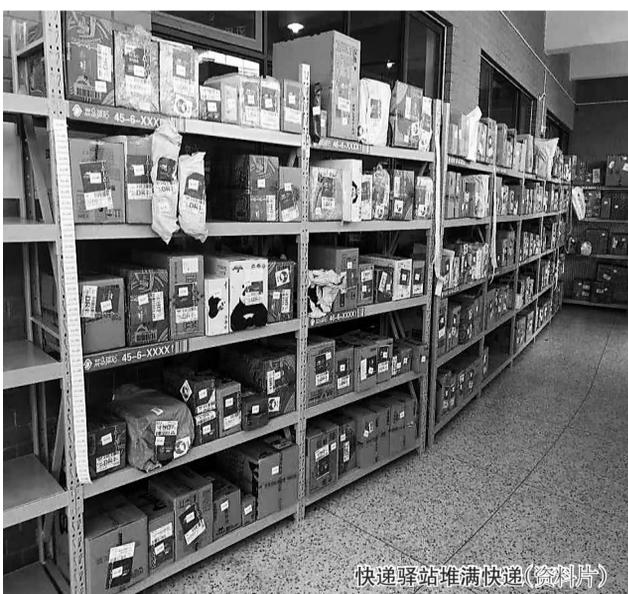
在跟快递员、快递驿站工作人员沟通的过程中，王媛媛才知道，驿站工作人员根本没把她的快件入库，只是放在了驿站的一个角落。不知道什么时候，她的快递被别人拿走了。

最终驿站和快递员一起赔付了王媛媛的损失。

让王媛媛不理解的是，为什么自己的快件在驿站没被入库。后来，在和邻居一次闲聊中，王媛媛才知道原因。

因为王媛媛全职在家，所以她大多时候都会要求快递员送货上门，驿站工作人员觉得她事多，所以给整片区域内像她提这样要求的人，列了一个黑名单。

正是因为驿站的工作人员怕麻烦，导致了王媛媛快递的丢失。知道这件事后，王媛媛有些气不打一处来，又有些哭笑不得，“因为一个合理的需求，竟然被人拉进了黑名单，这叫什么



快递驿站堆满快递(资料片)

事。”

快递员的小算盘

刘长刚(化名)是市区一家快递公司的负责人，从事快递业已经有近十年的时间。

对于快递不送上门，刘长刚说，这并不是沧州才有的现象，而是各地普遍存在的现状。而出现这一情况的主要原因，是快递越来越多，快递员“送不过来”。

此外，还有一个原因，是因为2020年年初新冠肺炎疫情发生后，快递不允许进小区，很多快递被放到了快递驿站，时间长了，快递员也成了习惯。

后来，虽然很多小区放开了，但更多的快递员为了省事，愿意将快递放在驿站。

刘长刚说，据他掌握的情况，日常情况下，一个快递员每天基本上要派送200个左右的快件。遇到网络平台促销期间，这些快件的数量就会翻倍，甚至更多。

件虽多了，但快递公司要求每天派单量在96%左右的要求不会变，“快递员在规定时间内完不成任务的话，只能被罚钱，这也导致快递员无法一一送件上门。”

王金飞(化名)是市区一家快递公司的快递员。正如刘长刚所说，他得在规定时间内把快件送完，“要一天就白干了。”

所以，王金飞在送快件时，更多地选择给客户发短信，而不是打电话。

“打一个电话，顺利的话，时间会控制在一分钟之内，如果不顺利的话，一个电话就会浪费掉将近两分钟。”王金飞说。

他自己私底下曾经算过，就按照一个电话一分钟算，如果全天要派送的快件都打一遍电话，那他只能完成当天任务量的一半多，完不成任务就要被罚款。

王金飞说，他自己也遇到过被投诉的情况，但权衡利弊之下，他还是选择先完成任务量。

对于有客户打电话要求送件上门，王金飞说，他会尽早地送过去，“这得看情况，只能说尽量让客户满意。”

何时不闻抱怨声

有业内人士称，快递不上门，最大的问题在于企业自身。

快递企业的商业模式、快递网点的整合重塑问题、快递员的激励机制，这三个问题一直以来没有解决，导致所有的问题集中爆发。

1月7日，国家邮政局《快递市场管理办法(修订草案)》(征求意见稿)公开向单位、个人征求意见。其中提到，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递箱、快递服务站等快递末端服务设施。如有违法，责任人员将面临最高3000元的罚款，快递企业面临的罚款更高达3万元。

王媛媛在手机上刷到这条信息时，顿时觉得“腰板”硬了，觉得自己有了“靠山”。

王媛媛说，其实作为一个普通网购者，她对于快递员派件量大的压力能理解，晚点给她送都没关系，但这不能成为快递员不打电话、不送件上门的理由。

“我就在家里坐着等快递，你还偏要我自己去驿站取快递。”王媛媛说，这怎么也说不过去。

张晓萌心里也觉得痛快了不少，“不能因为人少件多，就降低服务质量。快递企业既然遇到了问题，就应该想办法解决问题，而不是把这个后果让客户承担。”

张晓萌说，她的婆婆家离快递驿站比较近，拿快递还算方便。如果碰到离驿站远的老人，在外地的儿女给父母寄个快递，“岂不是还成了老人的负担？”

网络化、智能化的生活，是为了让生活越来越方便，“我们都希望这个行业能越来越规范，快递上门不再是快递员送件的负担，也不再招致网购者的抱怨。”张晓萌的话代表了许多收件人的心声。