

快递不得擅自放驿站或擅自代收,这一新规自3月1日实施以来,沧州快递行业发生了哪些新变化——

“逐个打电话”,快递小哥跑得更快

本报记者 彭爱 摄影报道

“你好,你快递到了,家里有人吗?能签收快递吗?”负责沧州市区解放西路一小区附近快递配送工作的“顺丰”快递员刘晓亮,每次配送快递时,都要联系用户能否签收快递。有的时候用户电话打不通,就要多打几次,直到联系上用户为止。

“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,未经同意代收快件由邮政管理部门责令改正,予以警告或通报批评,可以并处1万元以下罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下的罚款……”今年3月1日,新修订的《快递市场管理办法》开始施行。

新办法的实施是否意味着快递“不告而投”的现象将成为过去式?今后送货上门是否将成为主要方式?近日,记者走访我市多个快递站点了解新办法执行情况。

“新办法实施了,又没有完全实施”

“你好,你有一个快递正在派送中,请问现在可以送件吗?”3月4日上午,家住运河区的梁辉接到了快递员电话。之前,大多数情况下,等快递被放在快递驿站后,她才会收到取件信息。“每次取件时都得拿着取件码在货架中找来找去,很耽误时间。”梁辉说,这次,她接到快递员的电话后,立刻出门去找快递员拿快递了。

在市区开元南大道一小区门口,“顺丰”“京东”的快递车停放在小区门口附近,快递员正忙着拨打电话联系用户。“我们还是老样子,派件时要电话联系客户,根据客户要求派送。”负责附近小区快递派送的“顺丰”快递员郭先生说,有的客户会要求送货到家,有的客户会自己到小区门口取快递。

跟“顺丰”派送快递的方式一样,记者看到“京东”快递员也是会先电话联系客户,随后根据客户要求派送。

近日,家住运河区凤凰城的王先生在网上给孩子买了几袋尿不湿,第二天便接到了“菜鸟速递”快递员的电话。快递员询问他家里是否有人,告诉他快递马上送达。同一天显示“待取件”的其他快递,提示他已经放在了菜鸟驿站。“新办法实施了,又好像没完全实施。”王先生说。

新办法实施的第三天,家住运河区兰亭苑的杨莹在“兔喜生活”取完快递,回到家不久,手机上又收到了取件码短信,提示她两分钟之前,有快递被存放在快递驿站内。“在我熟悉的快递公司中,除了‘顺丰’和‘京东’的快递员在派送时会打电话联系,其他快递员还是会将物品放在驿站后才发短信通知我。”杨莹说。

“狂奔”的快递员

近日,“新规实施后快递员



联系客服

离职”的相关话题多次登上抖音、微博平台的热搜。

市民崔先生是“中通”的一名快递员,已在“中通”工作了5年多。“我们快递员的收入跟派送的快递件数挂钩。如果要求快递员不能擅自将快递放到驿站,每个快递需要电话确认的话,肯定会影响投递速度。”崔先生说。

“往常,我们将快递放在驿站,很大程度上节省了派送的时间。现在,快递员不能擅自将快递放在驿站,每个快递都要花费时间跟客户确认派送,增加了很多时间成本。”崔先生说。

每个快递都有效时效性,如果出现快递积压未派送的情况,快递员会被罚款。如果每个快递在派送前都需要电话确认的话,快递员的工作量会增加很多。“我平均每天送500多个快递,如果每个快递都要提前打电话通知的话,我很难在规定时间内完成这些工作。我估算了一下,现在要完成之前每天500多件的任务量的话,不但要一刻不休息地狂奔送件,还得延长4个小时左右的工作时间。”“申通”快递员孙先生告诉记者。

正在小区门口派件的“京东”快递员李先生告诉记者,“京东”快递一直提供送货上门服务,送货前也会提前跟客户电话联系,新办法的施行对他的工作没有特别大的影响。

“快递驿站里,有的货架空了”

在运河区黄河西路的一家快递驿站里,工作人员正将刚刚送来的快递扫码入库。

“我们驿站周边有3个小区,客户数量比较大。新办法实施后,快递的入库数量减少了。”工作人员陈女士说,“我们一共



用户在驿站取件



快递员正抓紧时间送件

有16个货架,平时一天入库的快递有1000件左右。之前,每个货架都塞得满满的,现在有的货架空了。”

在市区交通北大道的快递驿站内,有三四位工作人员负责扫码入库、取件等工作。“春节前快递投递高峰的时候,我们店内里有六七个人都忙不过来。有的用户嫌等待取件的时间太长,等不及后就自己拿着取件码找快递。”店内的刘女士说,现在,有的快递员不再将快递放在驿站内,货架上待取的快递明显减少了。

在市区清池大道的一家菜鸟驿站内,工作人员李先生告诉记者,目前,新办法的实施对他们没有什么太大影响。“我们驿站在小区里,取件很方便,很多用户都是小区里的住户,很多人会在回家时顺便取走快递。”李先生说,他们平时很少遇到要求送货上门的用户。

“投递的方式应该更加灵活”

记者在采访过程中,不少市

民对于快递该如何派送有不同的建议。有人希望能够电话提前通知,有人觉得及时发短告知知就可以。

新办法施行的第四天,家住新华区欣欣家园小区的孙莹莹在小区里的快递驿站内取走了她的快递。“白天要上班不在家,跟快递派送时间有冲突。因此,我每次接到快递员的电话后,都是让快递员直接放在驿站内。”孙莹莹说,“我平日里快递很多,如果每个快递在派送时,快递员都电话联系的话,我认为有点浪费时间,短信通知更加直接明了。”孙莹莹说,快递驿站就在小区里,每次下班后顺路来取快递,很方便。

近日,家住市区铁路西街金城瑞景的唐女士在驿站取完快递后,一直没有接到任何电话或短信通知。“既没有电话通知,也没有收到短信。我是在购物平台上看到快递处于‘已签收’状态后,才知道自己的快递已经‘送到’了。”唐女士说,她希望快递员在送件的时候能够提前电话联系。

“如果每个快递都要电话联系的话,势必会增加快递员的工作量,遇到快递高峰期,难免会造成积件,合理利用驿站或快递柜会更好地解决问题。”市民张浩说,他平时上班,只有下班后才有时间去菜鸟驿站取快递,希望快递的投递方式能更灵活一些。

“小区门口有丰巢快递柜,我收到取件信息后,下班回家时顺便取件,很方便。”市民赵先生说,他认为有人需要送货上门,有人因个人情况需要自取。因此,用户情况不同,快递投递方式也应该有所不同。

“我并不反对将快递放在驿站,但是拒绝‘不告而投’。我觉得快递可以根据不同需要进行派送,无论是要求电话联系还是直接放到快递驿站,都可以在快递单上标明需求。”市民刘女士说。记者采访中发现,不少市民都认同刘女士的说法。

关于快递派送的情况,记者联系了多家快递公司。“中通”“申通”的工作人员均表示,快递在派送前快递员会电话联系用户,送货上门。如果用户碰到快递员没有电话联系或送货上门的情况,可以投诉,快递公司核实情况后,将根据快递员行为进行相应处理。

“配送员在送货时一般会提前电话联系收货人,若有配送需求可以直接联系配送员。”“京东”的一位工作人员表示,“自营京东”配送的订单都是送货上门,如客户有特殊情况,可以与配送员协商。

河北顺丰速运有限公司沧州分公司负责人表示,在新办法实施之前,“顺丰”快递始终将送货上门作为服务标准之一,未经客户同意不代签快递、不投放快递驿站。