

金台视线

# 怎样让快递送上门更好实现

本报记者 朱磊 赵兵

3月1日,新修订的《快递市场管理办法》正式实施。其中,“快递送上门”成为社会公众热议的焦点。

截至目前,新规实施已有3个多月。消费者反映强烈的快递不送上门问题是否有改善?快递行业服务质量是否有提升?打通快递“最后一公里”,还有哪些堵点和困难?记者与专家、读者深入交流探讨,并跟踪记录快递小哥忙碌的一天,实地调查反映快递工作现状。

## 新规施行后,“快递送上门”情况有了很大改善,但仍有提升空间

近年来,随着网络经济的发展,快递业务也快速扩张。但是,因快递数量迅猛增加,有的快递小哥在未征得客户同意的情况下,擅自将快递放到快递柜或快递驿站,引起部分消费者的不满。

“我爸妈住6楼,腿脚不太好,又没有电梯,下趟楼都不容易,更别说提着沉重的快递了。”湖北武汉市的杨先生说,他经常给爸妈买一些日用品,好几次快递员没有打电话就把快递放在了快递柜,老人家只能把纸箱子一点点挪上楼。“送货上门不仅是方便与否的问题,更是消费者应当享有的权益,尤其是老年人和残疾人。”

还有一些消费者购买了生鲜产品,由于快递员没有送上门,造成不小的损失。“快递员拒绝将生鲜快递送货上门,超时后又私自把快递寄回,我投诉了快一个月,都没有收到快递公司后续处理结果。”近日,家住江苏常州市的韩女士反映,自己寄往苏州相城区的一份水蜜桃生鲜快递被快递员拒绝送货上门,寄出10天后,快递员竟擅自将超时的快递寄回了发货地址,导致水蜜桃全部烂掉。

今年3月,新修订的《快递市场管理办法》正式实施。明确规定:经营快递业务的企业未经用户同意,不得代为用户确认收到快件,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设施。这条规定得到了消费者的广泛支持。

在采访中,不少读者、网友反映,近段时间,快递服务已有很大改善。上班忙碌的年轻人觉得快递送上门,省去了取件的时间;老年人、残疾人等认为快递送到家,买大件商品、一次买多件也不用担心取件的麻烦。读者、网友表示,快递送上门不仅推动了快递行业的发展,提升了用户体验,也能够促进网络消费,推动商品销售市场的发展。

“现在快递都送到家门口了。有的快递员会给我打电话,有的快递员会发短信通知我放门口了,注意查收。”广东惠州市的朴先生说,这段时间,快递大多能及时送上门,方便了许多。

同样,北京市的李女士也有类似感受。“以前,快递员经常把快递直接放楼下超市的代收点,然后发短信通知我,让我自己去取。我去取件还要给超市交1元钱的保管费。”李女士说,1元钱虽然不多,但花得冤枉,“现在好多了,快递都是送到家门口。”

不过,值得注意的是,快递投递“最后一公里”问题还没有彻底解决,仍有快递员在



制图:张博闻

未经消费者同意的情况下,私自将快递寄放在快递柜或驿站。

“快递员没经过我同意就把快递放在了驿站。我联系了快递员,他表示不送货上门。”前不久,内蒙古鄂尔多斯市的李先生在人民网“领导留言板”上投诉。

江苏泰州市的孙先生反映,最近有好几个快递都没有送货上门。“我投诉了多次,其中一家快递公司说,如果只有一件就不会送货上门,得等凑齐多件才会送上门。还有的快递明明没有收到,却在物流详情里显示‘已送达’,不知道送到哪里去了。”在当地有关部门的督促下,快递员按照孙先生的要求送货上门,并赔偿丢失的快递。

“新规实施后,仍然有快递员不遵守规定擅自投放快递柜或驿站,可能还是因为缺乏相应的惩戒机制。如果能够对快递员的行为进行科学奖励与惩戒,应该会促进新规更好实施。”湖北武汉市的读者李侨说。

## 快件数量庞大,人力相对不足,快递员面临不小的压力

到底是什么堵住了快递送上门的“最后一公里”?前不久,记者在江西南昌市跟随快递员周进(化名)从事了一天的快递工作。

不到7点,位于江西南昌市红谷滩区凤凰路凤凰小区边的10余个快递仓,已经进入了忙碌的分货阶段。

周进一边将快递按照不同类型细致分类,一边在脑海里将今天要走的路线过几遍,再将一个个快递袋依次装进电动三轮车。车子因承重,眼瞅着矮了几厘米。

从丰和北大道一路向南,过了庐山南大道交口,便是周进的快递运送范围。在盛世洪城小区的快递驿站,周进抬进去一个大包裹,里面有40多件快递等待分发。周进拿出电话给客户拨过去。第一个电话就没打通,连续拨打7次,才终于等到客户回复:“帮我把快递放在驿站”。

周进的手机显示,今天上午一共有380单派送任务,其中标注要求送上门的有20多单。“如果都是这种情况,今天恐怕送不完”。

周进说。

2个幼儿园、3个封闭式小区,还有4家机关单位……周进的派送区域中有的还是封闭式管理,有的单位工作时间还不能接电话。周进从车顶拉下两个橙色环保袋,一边往快递柜里投放快递,一边拨打客户电话。“有些泡沫箱子,看起来应该是生鲜,所以得通知到位。有的小件就直接放在快递柜里了。”他打了几个电话,被客户拒接,便将快递放在快递柜中。

去年8月份入职后,周进很快摸清了周边情况,比如哪些客户平时要放驿站和快递柜,哪些单位只能放在门卫室,心里面有着一本活地图。“如果对方坚持必须送上门,电话打不通就只能放到最后,等中饭或者晚饭时间再派送。送快递还是需要双方的理解。”除了派送快递,周进还时不时地接到新派单,有一些需要寄送的快递。一上午来来回回,楼上楼下,周进带着的1升矿泉水,不到中午就喝完了。

一直忙到下午1点多,等周进回到网点,380件快递还有5件没有送出去,都是标记送到家但是电话打不通的。“这一上午,电话联系40多位客户,一次就打通的一个没有。有的客户看到未接来电后回了电话,要不然,没送出去的快递还会更多。”周进无奈地说。

吃完饭还要继续卸货,周进来不及加热自带的饭菜,就在隔壁超市泡了一碗面。陆陆续续有好几位送完货的快递小哥走了进来。大家一边吃,一边算账:一单快递,快递员能够挣大约0.9元,快递柜的费用是0.2到0.3元,需要快递员自掏腰包,快递驿站在公司补贴后还需要付0.5元。折算下来,送一单快递大约能挣0.5元。

周进已经干了5年多的快递工作,对于这一行算是轻车熟路,每个月大概要送1.8万单,平均每天600单。“每个月能挣几千块钱。但这两个月,投诉明显增多,收入也下降了。”周进说,这两个月的投诉量增加了近一倍,一个月大概有10件,大多是没送上门被投诉了,“按规定要扣绩效,50元到100元不等。”

去年的“618”“双11”几个大促销期间,周进平均每天要送1000余单,最高的一天达到了1300余单。“1000多单,每单都打电话,着实有些忙不过来。”周进说。

## 提升快递服务水平,满足消费者要求,也是快递企业发展的根本所在

走进凤凰小区,临街有五六家快递公司的货仓,彩色的招聘广告贴在门楣上,很是显眼。

“老快递员辞职的越来越多,招人也越来越难。”快递公司网点经理谢峰坦言,周进入职前网点有4个快递员,都辞职不干了。

“投诉量翻了3倍。”谢峰很无奈,凤凰小区的这个网点属于服务明星网点,一天有3000多单快递,原本一周投诉量能控制在10次以下,但这两个月投诉量的激增直接影响到网点评分和业绩。

某快递公司客服主管王雷说:“每单快递都打电话,势必会降低快递投递效率,一旦造成快递积压,仍会被投诉。”对此,也有读者提出了不同意见。“我只希望快递送上门,没必要非得打电话通知我。这样快递员节省时间,我也不会总是被快递电话打断工作。”北京市读者邓女士说。

实际上,新规定明确,收件人不能当面验收快件的,经营快递业务的企业可与用户另行约定快件投递服务方式和确认收到快件方式。也就是说,并非一定要打电话给客户。

不久前,井冈山大学副校长敖四江对新就业群体做过一次系统调研。“有人对于送货上门有迫切需求,也有人希望快递小哥少打扰,直接放在快递柜或者驿站就行。”敖四江认为,“针对不同的需求,快递企业应该提供更精准的服务。满足客户的要求,不断提升服务质量,这是快递企业发展的根本。快递政策的落地实施,需要多方共同努力。”

专家表示,电商平台应注重与快递公司合作协调,共同构建高效、便捷的物流体系。比如,电商平台可以利用大数据优势提供更加精准的市场需求预测,协助快递公司更好规划配送路线和运力安排。快递平台也可以开发更加多元化的服务,为消费者提供“送到我家”“驿站自取”或者“投放快递柜”等多种选择,有效提升服务质量。

浙江台州市读者江德斌建议,还可利用市场化手段缓解快递员上门与否的矛盾,“比如,选择快递自取可以在消费者购买商品时给予一定的优惠,或者累计积分,可兑换相应的奖品。”

针对快递员短缺现状,有读者建议快递公司可通过增加薪酬,加强对快递员的关心关爱,提升快递员的职业认同感等方式,逐步解决快递行业人力资源短缺问题。

“目前的快递市场,已经是一个相对成熟的细分化市场,但还需要进一步贴近消费者的实际需求。”商务部研究院流通与消费研究所所长董超认为,“还要注意,快递新规是对经营快递业务的企业提出的要求,企业不能把压力通通甩给快递员。企业加强自身建设,推动降成本和强管理,在提升快递服务质量和派单效率上实现平衡,才能抓住机遇,实现可持续发展。”

专家表示,良好的市场环境需要多方共同参与,无论是经营快递业务的企业、快递员,还是消费者,都应朝着实现利益最大公约数的方向共同努力,以实现快递服务水平、消费者满意度、企业和快递员收益提升的多赢局面。

反馈

河南郑州市——

## 清理垃圾场 叫停违建停车场

本报记者 张文豪

4月22日,本报“读者来信”版刊登来信《规划绿地成了垃圾场和停车场》,反映河南郑州市中原区华润琨瑜府自交房以来,小区南边空地被当作垃圾场使用,且正规划为绿地的空地违规建设为收费停车场。

见报后,郑州市相关部门高度重视,迅速组织工作人员赶赴现场。属地街道桐柏路街道办事处督促小区物业将积存建筑垃圾进行了搬运,后又组织人员将零散分布的垃圾进行清理(见下图)。随后,街道会同区国土资源规划分局、区域建局等部门展开核查,证实该区域规划用地性质为铁路防护绿地,有关人员建设停车场未向相关部门申报,桐柏路街道办已联合执法部门责令其停工整改。

桐柏路街道办负责人表示,目前已安排专人对该区域进行巡查,确保市容市貌干净整洁,并防止类似事件发生。针对居民希望把规划绿地变为现实的诉求,街道已积极向有关部门反映,后期将持续跟进。



身边事

## 休闲公园 座椅损坏无人过问

天津市南开区昌宁南里小区里的休闲公园内共设置9个休闲座椅,其中8个都出现损坏(见下图)。有的座椅只剩下支撑铁架,有的座椅靠背木板不见踪影,不仅影响美观和使用,也存在一定安全风险。这种情况已经存在了一段时间了,一直不见有人维修或更换座椅。希望有关部门关注并给予解决。

天津市 吴先生



## 关于买车

## 这三个政策文件你了解吗?

本报记者 赵兵 人民网记者 申佳平

5月27日,本报“读者来信”版刊登稿件《让买车更实惠更省心》,反映消费者在购买汽车时所遇到的金融业务问题。报道刊发后,引起读者广泛关注。

丰富多元的汽车金融业务能够为购车人减轻付款压力,提供购车便利。随着我国汽车市场需求进一步释放,规范汽车金融业务,维护消费者合法权益,是消费者的共同呼声,也是监管部门发力的方向与目标。

有关部门陆续出台了3个政策文件对汽车销售市场进行规范,即《关于进一步规范汽车金融业务的通知》《关于促进汽车消费的若干措施》《关于调整汽车贷款有关政策的通知》。这3个文件有哪些亮点?解决了汽车销售中的哪些问题?敬请扫码观看视频。

**规范汽车金融业务**      **促进汽车消费**

**调整车贷政策**

人民网财经&来信调查工作室

### 关于买车

这三个文件你了解吗?

扫码观看

制图:林珊珊

百姓关注

## 免费门票,缘何在网上售卖?

史一棋 喻锦妍

前不久的端午假期,国内旅游市场延续火爆态势,尤其是一些热门博物馆,预约门票刚放出就被一抢而空。与此同时,网上却出现了一些倒卖博物馆免费门票的“黄牛”。

湖北黄冈市的彭先生反映,他和朋友相约假期一起去某省级博物馆,始终抢不到票,结果却发现有网友高价出售门票。广西南宁市的翟女士也发现,自己预约不上的一家博物馆,其门票却在网上公开售卖,还有些商家宣称提供导游服务,其实不过是打着幌子高价售卖的“黄牛”。

对此,湖北智库文化战略研究院院长蔡武进表示,将免费门票作为商品售出,侵犯了消费者的合法权益。“根据公共文化服务

保障法的规定,‘黄牛’倒票的行为违背博物馆免费开放的政策初衷,损害了消费者平等参与、平等享有的基本文化权益。同时还可能构成治安管理处罚法中妨害社会管理的行为。”蔡武进说。

笔者在一些二手交易平台上发现,直接搜索“博物馆门票”往往被提示“前往正规渠道预约”,但有部分商家打擦边球、钻空子,更换表述后售卖门票,其中有的显示已经交易了百余次。这些门票的销售价格与博物馆受欢迎程度相关联,少的10元,多则一两百元,部分免费开放的科技馆门票也有被倒卖的情况。

“随着网络技术的发展,各种恶意抢票、刷票软件不断出现,有关部门应提高高科技水

平,加强监管,从技术上杜绝恶意抢票。”北京市互联网金融行业协会会长许泽玮说,比如,可对同一账号或同一身份证号每个月限定购票数量;对出现不正常购票行为的账号,暂停其购票资格等。同时,采用智能验证码等技术手段,防止“黄牛”通过外挂软件抢票下单。

对于“黄牛”倒卖门票情况,多地博物馆均发布声明坚决抵制,表示将从技术和管理机制上杜绝此问题,并配合有关部门严厉打击倒卖行为。去年8月,湖南博物院调整门票预约检票规则,禁止虚拟手机号码注册预约票务账号,并设置“黄牛”倒卖专用投诉邮箱。今年4月14日,三星堆博物馆发布最新参观须知,加强对讲解导游的审核检查,并

增设岗亭,保障人证比对入馆。陕西历史博物馆也在今年“五一”预约攻略中表示,对于12个月内连续爽约两次及以上的观众将触发黑名单规则及防“黄牛”机制,180天内无法预约门票。

整治“黄牛”倒票乱象,还需要依靠法治力量。蔡武进建议,治理“黄牛”需规范先行,完善相关法律法规中对于“恶意抢票”“倒票”等表述,提供可操作的标准。“应该加大执法力度,做到事前预防、事中控制、事后追责。堵住非法倒票的源头,严格依法惩戒‘黄牛’倒票行为,落实黑名单制度,增强对倒票行为的威慑力。”蔡武进说。

此外,抵制倒票行为也要多方合力,社会共治。许泽玮认为,博物馆应健全完善预约机制,优化身份核验系统;加大对“黄牛”倒票的曝光力度,及时处理有关举报和纠纷。消费者一定要提高警惕,拒绝从非正规渠道购买门票,发现“黄牛”倒票后及时向相关部门举报。“这样既防止消费者上当受骗,也能让倒票行为失去市场,让博物馆的文化福利惠及更多群众。”许泽玮说。