

# 送货上门成自取 快递何时能到位

■中国城市报记者 刁静严

“您的快递已签收，签收人是‘门口’。”有数据显示，今年“6·18”期间，近7成快递员遭到投诉，其中大部分原因为“不送货上门”。

快递不送货上门渐成行业潜规则，是快递员变“懒”了，还是行业竞争太激烈？实际上，我国快递单量逐年增长，各大快递企业打响价格战，导致快递员低工资、超负荷、流动性强的生存现状加剧。“又让马儿跑，又让马儿不吃草”，成为当下快递小哥的真实写照。

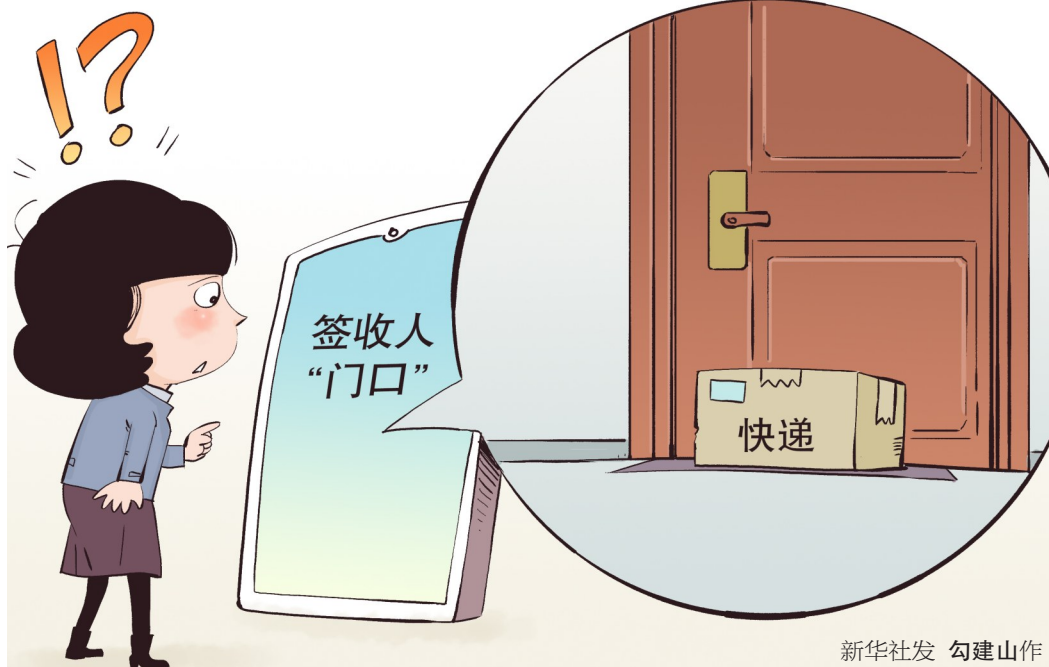
## 消费者权益保障亟待重视

“前几天，我买了生鲜和冷冻食品，但快递员在未经询问的情况下直接放入快递柜，我晚上回家取的时候食品都变质了。”家住北京市东五环的高女士最近网购了很多商品，但她的快递不是被直接放在门口，就是未经同意被放在小区的快递柜内，这令高女士十分愤懑。“其实我家里基本每天都有人，但快递员就是不把快递送到家里。”

很多消费者都有着和高女士同样的诉求——希望快递员能够送货上门。6月，河南省鹤壁市的林女士买了个儿童安全座椅，并备注“送货上门”。下班回家时她却发现物品又被直接放到物业代收点了，自己只好费劲地搬上楼。忿忿不平的林女士给快递员打了差评，随后收到了物流客服的电话。客服称已标记下次快递需要电话询问林女士送货方式后再派送，但是，当林女士的快递再次来临时，依旧被直接放到了快递柜里。

明明付了快递费，为什么不能送到家里？更有甚者，消费者在明确标注“拒绝驿站代收、拒绝投入快递柜”后，投诉依旧无果。

接受采访的不少消费者向



新华社发 勾建山作

记者表示，除去顺丰和京东物流保持送货上门外，其他快递不送货上门已成为行业潜规则。丢件时有发生，取件极为不便，快递不送货上门使消费者承担了很多损失与风险。尽管能理解快递员的不容易，但是消费者权益如何保障也成为亟待重视的问题。

在一些三四线城市及部分乡村地区，快递柜和驿站未配置完全，有些消费者需要走几百米去指定地点取件；有些快递被放到第三方地点还需要消费者二次交费取件。

记者查阅资料发现，送货上门其实也是法律法规对快递服务的要求。根据《中华人民共和国民法典》第八百零九条规定：“运输合同是承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点，旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。”《快递暂行条例》第二十五条规定：“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。”

## 快递员：“不上门”实属无奈之举

从商业角度来看，快递属于服务业的一种。快递柜本是方便消费者取件、提高送货效率而被发明的，缘何成为快递上门难问题的讨论重点之一呢？

一位北京市朝阳区的快递网点负责人向记者表示，“快递不上门”实属无奈之举。“每天一个小区的快递量基本是上百件，旺季能达到四五百件。工作忙的时候，快递员从早上7点派送到晚上12点是常态，节假日可能会更忙。当然，有时快递员也怕派送时间太早或太晚耽误用户休息，但是派送量太大，派送不完还会被罚钱。对于快递员来说，平均每天需要派送近200件，放到快递柜更加省时高效。”该负责人说。

每单派送到家不仅增加了快递员的工作时间，对于快递业来说成本也会有所提升。比如新冠肺炎疫情防控期间，快递员需要挨个打电话，有的小区不让进，有的消费者不在家或需二次派送。

此外，一位安徽省某县级的快递员在网上评论道，前几年每单的派送利润能达到2元，但现在每单利润降到5角，扣除短信费、电话费后，一单只能赚3角。派送费越来越低，利润越来越薄，服务质量难以保障。

一业内人士告诉记者，从本质上来看，快递员不送货上门，不单是快递员的问题，更是各大快递公司打价格战的结果。为抢占市场份额，快递公司纷纷降低每单派送价格。然而，日均派送快递量连年增长，考核任务传导至快递网点和快递员身上，为了保证速度，快递员只能将包裹放置在小区物业、快递柜或驿站内。

## 快递投送“最后100米”难题怎解

的确，快递公司要在有限的成本下增加投递量，投入快递柜或统一代收是安全高效的做法。但随着快递行业价格战持续升级，激烈的竞争态势使得市场上的参与主体身心俱疲。

记者从国家邮政局获悉，今年上半年，我国快递服务企业业务量累计完成493.9亿件，同比增长45.8%，每月快递业务量增速均在20%以上。然而，根据国家邮政局2020年7月发布的《2019年快递市场监管报告》显示，2019年快递业从业人员仅有300万，新增社会就业超20万人。而在近日人社部发布的《2021年第二季度全国招聘大于求职“最缺工”的100个职业排行》中，快递员位列第十名。

该如何解决快递投送“最后100米”难题？

中国消费者协会相关专家指出，部分电商平台对促销期间产品与服务从“送出去”到“接过来”的全链条、全环节服务品控监督追踪意识和方式方法必须不断改变。除了电商平台和快递服务意识的改变，也需要有关部门在买家、卖家与运输公司三者之间发力，比如卖家包邮时如何搭建起买家与运输公司之间的法律关系，卖家如何确保买家的权益，快递公司如何保证自己的收益，这些都是值得思考的问题。

值得注意的是，快递乱放还有可能导致消费者隐私安全受到威胁。比如放置门口或物业代收点的快递容易泄露个人信息，快递柜取件人脸识别有可能引发用户数据安全被破坏等问题。

快递方便了人们的生活，但也应该重视及时解决其中的问题，推动快递业更好发展。“快递行业应该从打‘价格战’转变为‘比拼服务质量’，向品牌化、集中化发展，针对快递虚假签收，未经同意擅自投送的情况，对快递员和快递公司建立追责机制，对快递柜和驿站设置未经同意不得投递至快递箱的措施。此外，还应重视快递投送中的用户信息保护，不得泄露用户姓名、电话、地址等信息。”上述业内人士表示。

# 两部委重拳出击，12381助力全民反诈

■中国城市报记者 马源

7月14日，工信部联合公安部在京举行12381涉诈预警劝阻短信系统启动仪式暨新闻发布会，正式启用12381涉诈预警劝阻短信系统。该系统可根据公安机关提供的涉案号码，利用大数据、人工智能等技术自动分析发现潜在受害用户，并通过12381短信端口第一时间向用户发送预警短信，提示用户可能面临“贷款”“刷单返利”“冒充公检法”“杀猪盘”等9类电信网络诈骗案件。

12381涉诈预警劝阻短信系统首次实现了对潜在涉诈受

害用户进行短信实时预警。当用户接收到12381涉诈预警劝阻短信时，说明正遭受网络诈骗侵害，应提高警惕，及时中止与诈骗分子联系或止付资金，如有疑问可拨打公安机关110、96110号码进行咨询。此外，该系统不关联用户个人信息，全程无人工干预，部署了防攻击、防泄露、防窃取等防护手段，可有效保障个人信息安全。

湖北宝树堂律师事务所律师李雪表示，电信诈骗可分为随机诈骗和精准诈骗两种。随机诈骗是指犯罪分子利用伪基站、网络电话等手段，在某一段特定时间内，集中向某地区发布虚假

信息，这种诈骗方式具有很强的不确定性；精准诈骗是犯罪分子通过获取目标的个人资料、联系方式、家庭成员等信息，有针对性地设计骗局进行犯罪。

李雪称，随着技术的发展，现阶段电信诈骗呈现出精准诈骗的趋势。精准诈骗与公民个人信息的泄露密切相关，电信诈骗的高收益已经催生个人信息灰色产业链，不法分子窃取个人信息并与诈骗分子进行交易，从中获利。诈骗分子利用各种不法手段获取大量真实有效的公民信息，针对不同诈骗对象“量身定做”诈骗方案，导致受害人难以识破骗局。“精

准诈骗使得犯罪分子在选择诈骗对象时更加具有针对性，从而大大提高电信诈骗的成功率。”李雪建议，如果遭遇信用卡诈骗，可以马上到附近的商店刷卡，连续输错密码就会把卡冻结，这样既可以及时止损，也可以保留自己所处位置的证据。如果遭遇借记卡转账诈骗，则可以向收款卡银行电话告知该卡涉嫌诈骗，有的银行可以同时提供冻结借记卡和报警服务。

此外，公安部门也多次提示，预防电信诈骗，关键在于增强反诈意识，掌握基本的反诈常识。面对陌生人或不能确定

身份的人员以各种理由提出涉及资金类操作，要坚决做到不听不信、不转账汇款。同时，应牢记公检法等办案机关不会选择电话视频等办案方式，也不存在所谓的安全账户，更不会提出转账汇款等要求。针对老年人易成为电信诈骗受害人的实际情况，子女应帮助老年人认识到电信诈骗的复杂性和多样性，切莫因疏于对老年人的日常关心而让诈骗分子钻空子。如果怀疑已经遭遇电信诈骗，要保留好与对方沟通时的通话记录、短信、微信、转账记录等凭证，及时选择到公安机关报警求助。