

菜鸟驿站总是半夜送货

居民投诉后“快递员堵在家门口不肯走”?

菜鸟驿站快递员常常深夜送货打扰家人休息,收件人要自己取件却遭到拒绝,闵行区江南名邸小区居民蒋先生没有想到,自己向菜鸟客服投诉希望快递尽快送上门后,快递是送到了,菜鸟驿站的业务员却又折返回来敲门,“他要求我们接他们的电话,我和他表示快递收到了就行了,但菜鸟驿站的人就堵在我们家门口不肯走,一直狂敲我家门,我只能报警……”

为何驿站常常半夜送货?货送到了又为何折返敲门?送货流程还有改善空间吗?日前,新闻晨报“周到帮办”记者展开了调查。



投诉: 菜鸟驿站送货太晚引纠纷

蒋先生所住的江南名邸小区位于闵行区高兴路上,该小区的不少快递都是由同在高兴路的菜鸟驿站上海南莘菜市场A8号店进行配送。

“关于这一家菜鸟驿站,我已经多次打电话给淘宝和菜鸟裹裹客服。”

蒋先生告诉记者,一开始,即便他在淘宝上设置了“送货上门”,快递却依然被丢在菜鸟驿站,他多次与菜鸟客服热线沟通,驿站才开始上门配送。

“可是我发现,明明快递白天就到驿站了,他们送货上门的时间,却常常是在半夜三更。”蒋先生向记者提供了多份淘宝物流信息截图,显示:10月27日,签收时间为凌晨1点26分;12月15日,签收时间为23点52分;1月7日,签收时间为22点29分;1月9日,签收时间为0点38分……

“他们半夜送货有时也会按门铃,非常打扰家人休息。”蒋先生表示,考虑到家里还有孕妇,他也曾联系菜鸟反映过送货上门时间太晚的问题,“但菜鸟居然电话回复我说,他们晚上十点后才会送货上门。”

调查: 多名业主表示会半夜收到货

“白天不送货,非要挑晚上大家睡觉了按门铃和敲门送快递,这样给消费者带来不便的驿站,为什么就是没有人管?”

蒋先生百思不得其解。

那么,“半夜收货”的究竟是蒋先生一家的个案,还是整个小区都这样呢?

蒋先生在小区业主群提问后,有业主表示,“经常遇到这个困扰,明明快递已经到菜鸟了,不送货,也不让自取,多的时候能耽误两天……”还有业主表示,“都是直接丢在门口,发个短信。”

1月15日早上,记者到江南名邸小区门口随机采访了几位居民,一位年轻小伙子表示,快递的确有时会半夜送包裹上门,“通常都是12点左右,一般都是直接丢在门口,不会敲门。”一位爷叔则表示:“大晚上送快递的就是菜市场的那家菜鸟驿站,快递都是丢在家门口,不敲门的。”



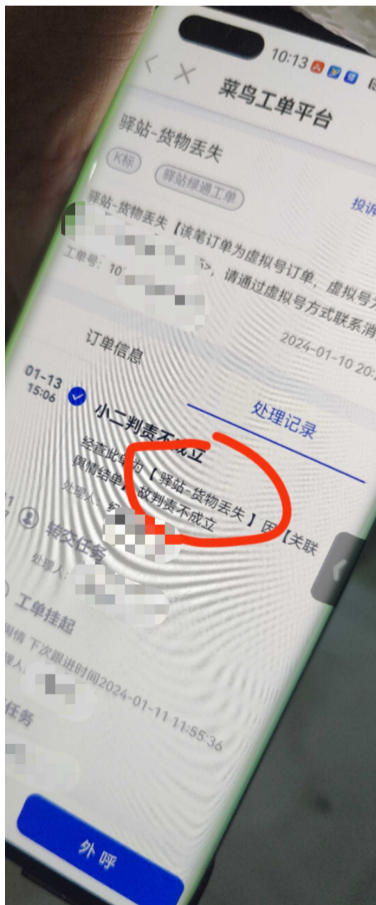
扫码观看视频

1月10日,蒋先生看到自己又有两个快递上午就到达驿站了,担心驿站又半夜送货,而自己正好又可以顺路取件,便于下午4点多在淘宝上修改为“自提”,并在晚上7点左右凭取件码上门,“我把取件码给他们看了,结果驿站的人说,‘你的送货上门的,需要回家等着送上去’,我就提出可以现在找一下直接拿走,他们却说‘你回家等着吧,可能快递员已经在送’。”

蒋先生表示,一想到驿站可能又要半夜送货,而自己的妻子已经快要生产,经不住打扰,他只好再次联系淘宝和菜鸟裹裹的投诉热线,要求快点送货上门。

“晚上9点半,我们发现快递被丢在家门口了。”

蒋先生表示,本以为一桩事情终于落地,可过了十几分钟,驿站的业务员又折返了回来,开始敲门,要求他接电话,“我和他们明确表示,快递收到了就行了,可菜鸟驿站的人就是堵在我家门口不肯走,还一直狂敲我家门。”蒋先生表示,迫于无奈,他只好报警求助,驿站的人才离开。



站点: “夜猫子”快递员敲门是想处理工单

对于蒋先生投诉的问题,1月15日上午,记者来到菜鸟驿站上海南莘菜市场A8号店了解情况。

上海南莘菜市场A8号店负责人告诉记者,1月10日,蒋先生到驿站来自提货,“当时确实这个件不在店里,要么已经拉走了,要么就是和大量包裹一起堆在我们露天的待送件分拣点,因为分拣点的件我们要送上门的,然后我就跟他说,这个件会送的。”

上述负责人表示,当天晚上9点多,驿站业务员确实也将包裹给蒋先生送上门了,但因为蒋先生此前向菜鸟和淘宝客服投诉了,业务员得把工单给解决,“我们收到的工单是这个件丢了,可是并不存在丢件,所以业务员想折返回去和他沟通,没想到客户报警了。”

上海南莘菜市场A8号店的工作人员给记者出示了蒋先生的快递单号所对应的投诉工单,上面的确写着“货物丢失”,直到1月13日,菜鸟工单平台的工作人员才判定站点“判责不成立”。

站点负责人向记者解释称,蒋先生属于驿站的“白名单”客户,这些客户有些是有特殊需求,有些可能是多次打客服电话投诉,因此站点会格外重视,像蒋先生的快递就是要送货上门的。而通常,驿站会将要送上门的快递分到露天的分拣处进行分拣,而那些自提的件,会直接进入菜鸟门店的货架。“当天他更改为自提的时候,货物根本不在店里,所以确实是没办法让他自提。”该负责人解释。

那么,为何居民们反馈表示,经常有半夜凌晨送货上门的情况呢?

“这个可能确实我们有一点问题。”该站点负责人坦言,负责江南名邸小区送货的业务员是其亲哥哥,该业务员是个“夜猫子”,通常12点左右才来上班,“上了班要先理货,理完可能已经两三点了,再开始送当天到的第一批货,江南名邸又是电梯房,为了不卡电梯,业务员送货就比楼梯房慢,第一批送好,就已经是晚上了。”

该负责人表示,往往一天的下午还有第二批货物会送到,业务员想着不要让客户等到第二天,有时就会晚上“开夜工”,送得比较晚,“但我们都是懂道理的人,知道晚上大家都休息了,一般也不会敲门、按门铃,都是短信发到手机上。”

上海南莘菜市场A8号店负责人表示,此前的确也不知道蒋先生家有孕妇,“如果他提前跟我们说,我们肯定会把他的单子尽量早点送上门的。”该负责人表示,现在要找一个快递员手的确也并非易事,之后也会再和业务员沟通,看看能否提前一些送货。

菜鸟: 一般要求21点前派送完 已和站点沟通

“明明我投诉的是没取到货,想快点送货上门,怎么到驿站就变成丢件了?”蒋先生感到不可思议,他认为,菜鸟客服没能正确传达客户的意思,才导致事情变得复杂,“而且,既然人手不足以在正常时间送货,菜鸟就不能优化下流程吗?”

对此,1月15日,记者拨打了菜鸟官方热线进行反馈,菜鸟工作人员告诉记者,1月10日晚8点04分,蒋先生向淘宝投诉,淘宝客服给菜鸟下发了相关的“货物丢失投诉工单”,所以站点去找客户处理这一问题,“淘宝发给我们的工单上面写的是说此单消费者反馈包裹没有收到,疑似丢件,然后让站点这边提供消费者取走或者是包裹还在站点的取证。至于消费者和淘宝方面的沟通内容,我们这边目前也无法了解。”

菜鸟工作人员解释,正常的情况下,菜鸟都是要求站点在晚上9点之前给客户完成派送,“但有些站点包裹比较多,或者遇上双11这样的活动,可能会比较晚。像在晚上10点之后派送,这个确实比较晚,也会打扰到客户这边的休息,所以这边客户跟我们反馈的第一时间,我们这边也是有去对接。”

菜鸟工作人员表示,目前,菜鸟官方已和站点及负责上海南莘菜市场A8号店的区域经理进行了对接,要求尽早给客户进行投递派送,不要再在晚上10点之后去投递,打扰到客户的休息。

1月15日晚,又有菜鸟官方的工作人员在更细致地确认后反馈给记者:经核实,因该小区快递单量较大,且驿站运力有限,为确保快递当天可以送货上门,驿站工作人员确实存在夜间送货上门的情况。考虑到夜间送货影响居民休息,我司已沟通该菜鸟驿站提早进行快递的出入库整理等工作,确保在晚上9点前将快递送货上门,送货太晚时避免采取敲门等影响居民休息的方式,确保送货时间和服务质量。

“对于消费者反馈快递丢失投诉的情况,经核实,因电商平台、菜鸟驿站以及消费者在快递的配送沟通中存在沟通不到位的情况,导致将消费者反馈的‘快递没有取到’,错误记录为‘快递丢失’。快递丢失的消费者反馈需要菜鸟驿站工作人员与消费者本人确认,因此出现驿站工作人员晚上敲门确认的情况。针对此类情况,驿站工作人员后续会采取隔天确认等形式,尽可能减少对消费者日常生活的影响,保障服务质量。”

晨报记者 姚沁芝 摄影报道

物资回收

渝水堂 高价收购

红木家具、老家具、字画、扇子、印章、像章、老服装、小人书、紫砂壶、玉器、瓷器。地址:多伦路文化名人街182号(近四川北路) 热线电话:65407260 13601926417 高经理 免费上门服务

投放热线:22895373
(新闻晨报)综合分类、遗失、注销各类声明广告

高尚领域保洁精开荒招标公告
成立满5年,注册资金满壹仟万,保洁二级资质或以上,有同类项目服务经验。领标书时间:1月17日至19日,地址:长乐路989号201,54043388-665,黄先生。

保险公告

经国家金融监督管理总局上海监管局批准,撤销中国人寿保险股份有限公司上海市松江人民北路第二营销服务部,原地址为上海市松江区人民北路151号1幢3楼南区,机构编码000005310117005,联系电话021-20712000,特此公告。

知名绿洲 口碑好 成功率高
地址:九江路619号1518室 注册号:3101300212598
由高级婚介师董老师全程服务到满意
C056 事业单位退休女74岁未婚市区三套房不愿去养老院喜欢家庭生活觅脾气好平凡过两人世界开销我来(女付)63337606
C057 寻上门女婿幼教女43岁未婚因忙于事业至今单身寻脾气好男士年龄和经济不限给你幸福(女付)53833358
C058 可家访银行女53岁丧偶育无亲人在漂亮本地有多套房先夫留工厂现体健康过两人世界全部费用我来(女付)63337606
C059 不愿去养老院教女中医83岁丧偶无核心善独居市区有多套房出租94岁内男速婚入住我开支会给你幸福(女付)53833358
C060 可入住美丽音乐教师女63岁未婚温柔薪丰有多套房寻84岁内男(女付)63337606