

新规落地五日，小哥送件上门了吗

这两天，上海市民接到最多的电话，可能都来自快递小哥。

新修订的《快递市场管理办法》自2024年3月1日起施行。其中，“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”的规定近日成为热议的焦点。

新闻晨报·周到上海一直聚焦报道快递不送上门现象，此前，曾针对此现象，向各大快递、驿站企业展开了追问。当时，面对非“淘系”（指淘宝、天猫等阿里巴巴品牌旗下平台）商家的快递件由谁来负责配送“最后一公里”的问题，无论是快递企业、驿站企业、快递员、还是消费者都说不清。从驿站到家门口的“最后一公里”，成了许多消费者不得不通过投诉，才能跨越的“鸿沟”。

如今，快递行业新规已正式实施几天了，曾经的“鸿沟”被填补好了吗？新闻晨报·周到上海记者随机采访了几位上海市民。并再度回访了此前曾探访过的快递驿站，与消费者和驿站小哥们，展开了暗访对话。同时，针对相关问题联系人代表和律师解读。

现状——

消费者：“我就想自己去驿站取，结果快递现在都送上门”

市民李女士是个爱网购的上班族，家住闵行区某小区，她告诉晨报记者，3月1日快递新规施行以来，她遇到一件让她哭笑不得的事情。

“我每次都要求自己到菜鸟驿站拿快递，结果快递小哥现在通通都给我送上门。”李小姐告诉记者，宁愿自己去拿快递也不愿送货上门，其实也事出有因。“我们小区很大，但却只有一个菜鸟驿站，为了不让更多货物囤积，驿站工作人员就告诉我们不能把太多物品堆积在这里。他们有快递小哥送货上门，但是老送错快递。”

随即，李小姐向记者细数，之前有83号楼的快递被送到了105号楼，还有同一栋楼里402的快递被送到了602……“我家门口到现在还有一个不知道谁家的快递放着，因为都是虚拟号码，我问遍业主群也找不到失主。”

于是，针对这种情况，李小姐和其他邻居就提出了他们的诉求，以后不需要快递小哥送货上门，自己去驿站拿快递，这样就能避免他们送错快递的情况。“我不知道是不是因为新规的原因，现在快递小哥不管我的诉求，这两天都必须坚持给我送上门。什么时候我们能自己自由选择送上门还是放驿站就好了。”李小姐苦笑着说。

而家住松江的王先生则表示，快递行业新规，终于让他告别了持续多年的投诉。他告诉记者，现在不管是哪家快递公司，都能做到把快递送货上门，再也不用冒着恶劣天气跑到驿站去取快递了。

回访——

玉田新村151号：无视新规，驿站小哥依旧“我行我素”

和去年一样，玉田新村151号的快递驿站，依然生意兴隆。密密麻麻的快递盒，被层层叠叠地堆放在2米多高的快递架上。同样密集的，还有不断来往取件的人流。记者注意到，即使是工作日的中午时分，来取件的队伍，依然在玉田新村151号门口，排起了长队。

在驿站入口处，张贴着好几张由A4纸打印的《重要提醒》。其中的一张纸上写道：“快递一定要当天到当天拿，中通圆通申通韵达极兔邮政，六家快递公司有问题及时与我沟通。”

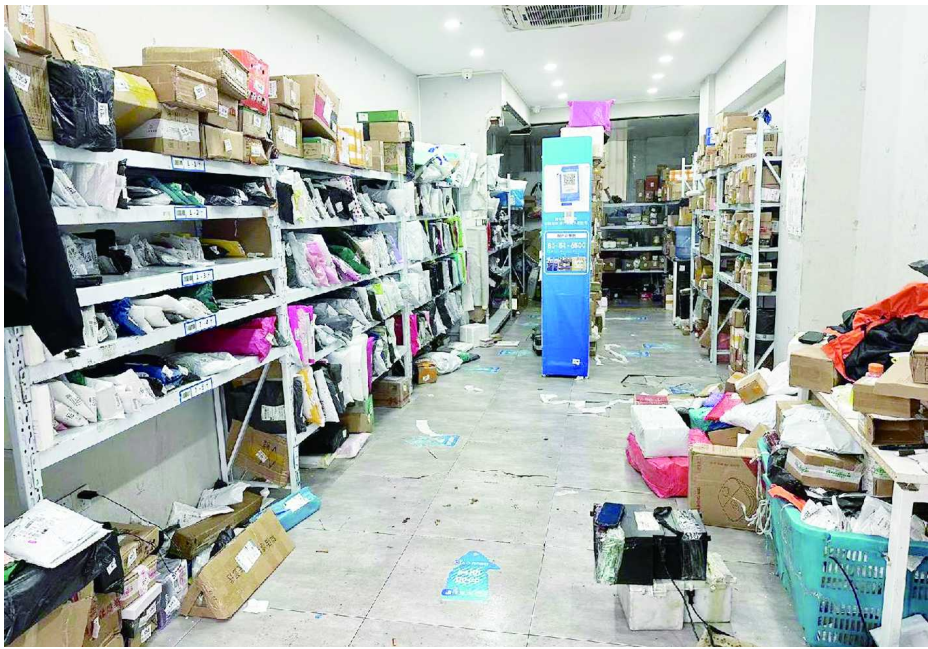
按照快递新规，以上六家公司的快递员，都应事先咨询用户的意见，才能选择是否将快递放入驿站之中。如果未经用户同意，擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快递件，最高可处以3万元的罚款。为何在这个小区，似乎依然采取着快递件先送到驿站，然后所有的快递送上门业务，由驿站小哥包揽解决的经营模式？

“没有人送啊，送不过来。”面对暗访记者的质疑，驿站中相对年纪较高的工作人员说。

“你是哪家的？你送什么快递，加我微信，我给你送。”年轻的驿站小哥有些警觉。他迅速地打断了另一位工作人员的话，反问记者道。

“不是该由快递员送吗？”记者不解，继续追问。

“除了顺丰、京东，其他快递公司的快递件都



是我送。你需要哪件送货上门，直接微信上和我说就行了。”小哥说道。

然而，小区的居民们，却告诉记者，眼前的这家快递驿站，并没有看上去的那么好说话。一直以来，这个小区几乎所有的快递件，都被默认放在快递驿站之中，由居民上门自提。小区的居民大多是老人，他们不了解快递新规，也未感觉到3月1日后，快递服务发生过任何变化。

“我都已经在填地址时备注过需要送货上门了，从来没人送。”一位阿姨说。已经年过7旬，家住5楼的她，其实很希望快递件能够送货上门，但至今，这个愿望从未实现过。

“就是发一个短信通知我们上门自提。”一位年轻一些的阿姨说。无论是新规前，还是新规后，她从未接到过任何确认送达的方式的短信或电话。也从未被告知过，在取快递这件事上，她其实还有选择权。

“我跟你讲，这个小区，就从未送货上门过。除了京东快递，其他快递公司都不送。也没有电话来问过我们。就是一条短信，通知我们到驿站取件。”一位头发花白的大哥，将记者拉到一侧，悄悄地控诉道。

在玉田新村151号快递驿站附近，记者随机采访了7、8位来取件的居民。或许是因为工作日期间，在小区活跃的居民，大多是老年人的缘故，这些居民均表示，从未听说过快递新规的相关消息，也未感受到快递新规实施后带来的变化。

建议——

律师：

要充分尊重消费者的选择权

知名律师周兆成在接受晨报记者采访时表示，这次对于快递新规的争议主要集中在第54条，经营快递业务的企业，有下列行为，会被邮政管理部



门批评罚款：1、未经用户同意代为确认收到快件；2、未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件；3、乱扔快件、踩踏快件。

“其实第一款、第三款都没问题，问题出在第二款，这意味着，快递小哥以后每一次派单，都要提前打电话问顾客——是否需要送上门？能不能放在快递柜或者快递站？”

周兆成认为，目前消费者的需求是多样的，而快递公司提供的服务却是单一的。虽然这个问题现在已经能通过快递服务多样化、服务收费阶梯化解决。但这势必会带来另外一个问题，那就是快递行业可能会集体涨价，“有人就是希望低价购买只满足基本需要的服务，一律按新规来，是不是有剥夺这部分消费者选择权的嫌疑？”

“无论是市场还是新规，都应该充分尊重消费者的选择权，而选择权的前提是让人有得选。”周兆成说。

人大代表：

应该把消费者的需求前置化

上海市人大代表柴闪闪曾在物流一线岗位工作多年。他告诉晨报记者，新规其实并非“新鲜事物”，此前物流行业也曾出台过一些类似的规定，但都没有这次新规对整个行业的冲击和影响大。

但在柴闪闪眼中，这种“冲击”依然是积极和正向的。“新规中提到了，如果未经本人同意，擅自将快递放入驿站这样的行为，可能会被处罚3万元这一点，其实是把我们快递行业应该做的事情更加细化了。”

柴闪闪表示，经过他多年对快递行业的调研发现，大家目前普遍存在三种看法：年龄大的消费者普遍希望快递可以送上门；年纪轻的上班族白天基本不在家，大多希望有个末端投递点可以随时去取件；当然也有一部分消费者持无所谓的态度。

针对这三种不同的情况，柴闪闪也提出了他的建议。他认为，应该把需求前置化。“我认为快递企业应该加强和平台的合作，让用户在下单的时候就有一个选择框，自己决定是投递上门还是放在驿站。同时，也要关注到老年人群里对购物平台勾选服务的适应性，这方面也可以让客服在前段就确认好。当然，如果没有勾选，那快递还是应该严格按照新规规定，投递到户的。”

也有一种声音表示，支持根据不同的服务来制定不同的快递费用。

对此，柴闪闪告诉晨报记者，其实这样的服务一直都有。一方面，不少快递公司根据航空、水运、陆运等不同方式来定价；另一方面，在长三角城市集聚群，快递成本比较低，但在一些偏远省份，目前运费还是居高不下的，“现在不少快递公司为了抢占市场，把单价压得很低，实际上能分配到快递小哥头上的又有多少？这是需要思考的一个问题。”

那么，未来应该如何更好地保障快递小哥的权益？对此，柴闪闪也提出了他的建议。“一方面，随着新规的实施，相关工会组织等还是要积极完善后续细节；另外，现在不少快递小哥的单价过低也是一个问题，让每一个快递小哥的每一件快递都能得到应有的报酬。这是社会各界都需要努力去做的事情。”

晨报首席记者 牛强 晨报记者 张益维 陈泉 摄影报道



扫码阅读更多