

投递『选择少』，快递智能服务待升级

新规施行十多天，部分快递仍直接放楼栋大厅

“感觉和之前一样，放在楼栋大厅的快递还是放在楼栋大厅。”快递新规已经施行十多天，但最近收到快递的不少市民并未感受到变化，依旧没有提前沟通，直接放在了楼栋大厅。

3月1日起，新修订的《快递市场管理办法》施行。其中明确提到，经营快递业务的企业有未经用户同意代为用户确认收到快件的，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等情形，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处1万元以下的罚款，情节严重的处1万元以上3万元以下的罚款。

这两天，记者走访了解到，部分小区的快递依旧是在未经收件人同意的情况下，放在楼栋大厅或是快递驿站。下单时，消费者可以选择的投递方式少，也有的即使填了配送要求也会被“忽视”。



新规实施，部分快递投放仍“照旧”

3月12日，记者在宝山区纬地路358弄看到，多个楼栋一楼入口处都放着大大小小的快递，包裹信息显示有申通、中通、圆通、韵达、极兔等。

刚从快递驿站取完快递的王大伯说：“以前来驿站取快递比较多，现在大多放在楼栋大厅。因为我们的电梯需要刷卡，可能他们不方便，就习惯性放在一楼了。能送上门更方便，到驿站取有时候还要等，快递多的时候，上街沿都堆满了。”

而在“一路之隔”的另一个小区，驿站工作人员会送货上门，不过并非“新动作”，而是在快递新规实施前便是如此。为什么同一区域、同一驿站，投递方式却不同？

多位驿站工作人员表示，“我来的时候就是这样的”。细问之下，有工作人员说，送上门的这个小区，之前物业有和他们沟通过，一楼空间狭小，放门口又容易淋湿、被风刮跑，所以他们一般都会送上楼。

而习惯将快递放在一楼的小区，楼栋大厅的空间相对较大，而且乘电梯需要刷卡，有的电梯门一开就是居民家，门口没有足够空间放快递，所以有时候居民也会让他们放在一楼。就这样，很多派送员都习惯性地就把快递放在一楼。

静安区的吴女士昨天收到了一个中通快递，也是和之前一样，快递员把包裹放在了楼栋一楼的台阶上，并没有提前电话沟通，也没有送上门，只收到了一条短信显示“中通快递已放楼层楼下”。

“我去取快递的时候，旁边还有一两个快递，也没有送上门。而且我这次在同一家店买了两件东西，打开快递后发现只收到一件，以为是我漏掉了包裹，又跑去楼下找了一圈没找到，后来又去订单中查找，发现有一件没发货。有时候一次买好几个快递时，只收到短信提示，经常要去台阶上一个个找快递。”吴女士说。

有快递员也表示，前几天在网上看到过快递新规，但目前公司没有通知，居民也没说，所以现在投递情况没什么变化。

老人取件难，下单时投递方式“选择少”

“现在有的是送货到家的，有的放在楼栋大厅，也能接受，下楼的时候会看一看。目前放在一楼也没丢失过，倒是有一次送错了楼栋，后来联系他们帮我找回来了。”

76岁的周阿姨(化名)说，他们家小区有电梯，而且目前也走得动。但对一些行动不便的老人、老旧小区没有电梯的，不能送上门就很不方便。

“比如我给我在外地的伯母买东西——她102岁了，她们小区没有电梯，很多快递都是放在门卫值班室，有时候买牛奶、饺子之类的，上下楼拿快递就有风险，摔倒一下就不行了。还有的放在快递柜里面，老太太根本不会用。”

为了避免遇到“不送货上门”的情况，周阿姨目前给伯母寄快递时，都会选择能够送货上门的平台，或者买好后去看望她时再带过去。

对于快递驿站，周阿姨表示，还是要根据不同人、不同情况来定，有的不在家的，放在驿站很安全。“有时候太晚了或者提不动的，也可以让驿站工作人员送到家。”

有快递员也表示：“有的居民快递地址只写了小区，我们打电话过去问具体地址时，他会让我们放在驿站。”同时如果居民下单时选择了送货上门的，都会送货上门，没有特殊要求的就默认放在驿站。

不过有网友也遇到过，地址中备注了送货上门，但快递依旧被放在了驿站。

对不同人群来说，送货上门还是放驿站，有利有弊。有网友提出，希望在下单时能够自行选择。

昨天，记者在不同平台尝试下单，发现京东快递会标注“送货上门”，有的可以选择无接触配送放在附近的快递柜。但更多的情况是无法选择，只显示快递包邮和预计到达时间。

配送末端提前沟通难实现，智能服务待升级

快递新规给了消费者更多选择，也引发了不少讨论。

“这样提前沟通，对我们来说当然更好了，以前是快递投到了驿站，没办法了才叫工作人员送。但这样可能快递员压力大，时间增多、用人增多，成本就会增加。”周阿姨说。

快递驿站工作人员小刘表示：“作为消费者，我是不愿意涨派送费的，本身很多就是十几块钱的物品，现在有的快递费贵的，就是消费者买单。作为派送员，如果我们这里还是三个人送件的话，每个快递员打电话也不现实，而且有的人拉黑了快递电话，都打不通。”

他还算了一笔账，他们平常一天一人送300件左右，一件9毛钱。假设3分钟打一个电话，每个快递员打电话沟通的话，那一天最多只能送150件到200件。“还是9毛钱一件的话，一天一百来块钱，还不够交房租。”

而若是在双十一等快递高峰，他们一人一天要送1000多件，如果快递员每个件都要进行沟通，也无法实现。

对于新规实施，不少快递员还处于观望中。“如果派送费涨价的话，这样我们也可以送。”有快递员说，如果还是目前的价，就不干了。

如何更好地落实新规，优化快递服务？把沟通的“重担”压在快递员身上显然不行，目前部分企业已经推出智能客服，提前电话确认，但沟通的“能力”还需进一步优化升级。也有网友提出，将沟通环节“前置”，下单时为消费者提供多样化的投递选项。

