

快递送上门为啥这么难？

伴随着屡创新高的网购消费量，快递员和快递客户之间的拉锯战不断升级。快递公司对快件是否有送货上门的义务？快递员送货前是否应电联收件人？我的快递为什么总在菜鸟驿站？关于快递上门的讨论，每过一阵子都会冲上热搜，引发全民热议。快递客户维权艰难，快递员叫苦不迭，喋喋不休的争论背后，反映出哪些矛盾？近日，记者围绕一则快递客户的投诉展开了调查。



【投诉】

大件快递不送上门，家里老人推车自取

“家中父母一直都在，不存在无人收件的情况，为什么一声不响就将快递放在驿站了？”近日，市民丁女士向江南晚报新闻热线88300000反映，称自己网购了生活用品寄到住在梁溪区的父母家中，快递员直接把包裹放在了代收点。由于物品较重，老人拿起来很吃力，最后合力用小拖车才把物品搬回家。丁女士感到疑惑：根据《快递暂行条例》第二十五条，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。如今，快递员既没送到约定的收件地点，也没与快递客户协商，是否违规？快递客户该如何维权？

丁女士的情况并非孤例，网上关于快递上门的话题下，每天都有新帖更新，快递客户积怨颇深，涉及的情况也五花八门：有的是购买的生鲜被放在快递柜和驿站，没有及时收取而变质腐烂；有的是快递客户没看到短信通知，快递在快递柜存放多日，产生了不小的额外费用；有的是因为快递投放时没有通知而丢件……

【回复】



扫码看视频

数据

今年1—6月，无锡市快递服务企业业务量累计完成4.4亿件，日均240万件，同比增长37.6%，按常住人口746万计算，上半年人均收快递近60件。市邮管局测算，今年无锡快件总量或将突破十亿件。在此形势下，各类公共服务平台、驿站、快递柜已成为快件投递的主流投递方式，“速递易”“丰巢”等智能快件箱品牌企业，共在锡投放智能快件箱5411组，总计40万个格口。

“根据有关测算，快递员如果将每个快件都送上门，即便从早忙到晚，一天最多也只能送不超过100个快件”，无锡市邮政管理局市场监管处处长刘中岳介绍，目前快递管理的难点主要在于快递末端服务水平建设跟不上快递业务量的持续爆发增长。据不完全统计，目前无锡的快件中，60%以上的快件是通过各类驿站、快递柜进行投递，部分品牌驿站投递占比可能更高一些。

法规

对于快递是否应送货上门，根据《快递市场管理办法》第十六条，经营快递业务的企业应当按照快递服务标准，在承诺的时限内，将快件投递给约定的地址和收件人或者收件人指定的代收人。第四十条则规定，违反快递服务标准，严重损害用户利益，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。

而在具体执行中，要针对具体的案件就事论事。“看快递员的行为对客户造成的不良结果是怎样的，看是否达到‘严重损害’的程度”，刘中岳建议快递客户，对于一般的违反快递服务标准行为，收件人可以向邮政企业、快递企业投诉。投诉无人受理时，可以向邮政管理部门邮政业快递客户申诉中心申诉，拨打邮政业快递客户申诉服务电话12305。对于确实严重损害用户利益的行为，邮政管理部门将严肃查处相关快递企业。

“政府的管理，尤其是相关标准的制定上，也要与时俱进、及时调整，以适应新形势、新变化”，刘中岳指出，近期交通运输部、国家邮政局等多部门联合发文指出，从国家层面要保障好一线快递员的各项合法权益，保障合理的劳动报酬。引导快递企业充分考虑工作时间和工资收入等因素，使快递员多劳能够多得。针对部分企业对寄自特定区域的快件实施非正常低派费的问题，邮政管理部门也将配合价格主管部门加强监督检查，对涉嫌不正当竞争行为的，依法查处。

小江手记

十年来快递业务量翻了30倍，快递的业态已发生了天翻地覆的变化。无论快递客户是主动适应还是被动接受，在末端配送环节中，各类公共服务平台、驿站、快递柜已成为快件投递的主流投递方式。

快递邮件能否当面交到客户手中，一直是个社会热点话题。根据《快递服务》的国家标准，投递形式有按址面交、用户自取和与用户协商投递这三种形式。然而实际操作中存在着诸多掣肘，在服务者和快递客户之间，引发诸多不快。本期采访中，记者尽量反映了各方面的呼声。从目前情况看来，快递员和客户还是应本着相互体谅的精神，多多进行沟通，消弭隔阂。此外，快递公司应不断提升智能化管理水平，提高派送效率，政府和行业也应与时俱进更新管理标准，在提升快递服务品质和保障从业人员合法权益上下功夫。（晚报记者 陈钰洁/文 李霖/摄）

【调查】

投递现状

走访发现，无锡的快递产业紧密贴合不同的居民居住环境，形成了不同的递送方式：在商场和农村，基本能实现送货上门，而居住密集、配套齐全、上班族多的住宅小区，则多以快递驿站和快递柜的形式消化。各家快递公司的投递方式也有所不同，根据快递客户反馈，顺丰、京东、天猫、苏宁等公司的快递员多数会提前电联，并在快递客户方便的情况下送货上门；“四通一达”等价格相对较低的快递则更多地将以“菜鸟”为代表的驿站或快递柜作为第一选择。

小哥烦恼

送货上门、提前电联这两项在快递客户看来理所应当的服务，在快递员小安眼中却并不容易。“打一个电话至少三十秒，如果每票快件都打电话，一天下来，光电联就要两三个小时，还能送多少快件，怎么养活自己？”小安在锡山区从事快递工作多年，根据他的经验，按目前的派件量和派送费，想要通过送快递养家糊口，每天要派400—500票件，时效的要求“不允许”每一票快件都做到派前电联，而无法确认快递客户是否方便取件，大多数情况下便只能依托快递驿站和快递柜暂存。小安直言，喜欢网购的大多是年轻人，且多为上班族，不少人要到晚上很晚才有空，这时往往快递员已下班，却要求快递员送货上门，“不送会被投诉，送，又不可能24小时待命，我们也很为难”。

“‘四通一达’基本不会送到客户家里，因为小哥收入太低，是按件取酬的，四毛钱一票，一天要送500多件，哪里顾得上给客户打电话和送上门？而能送货上门的顺丰，他们一票要1.7—1.8元，一天只需送一百多件”，一名不愿透露姓名的快递员说，快递公司多是以罚代管，吃到一笔罚单快递员相当于一天白干，所以一旦收到客户电话坚持要求送货上门，快递员也会送上门去。但不同快递公司收费和经营模式不一样，客户也不能指望有一样的服务。

一家知名快递公司无锡地区的负责人告诉记者，行业内的“价格战”对于本就不易的送货上门更是雪上加霜。“这几年快件量成倍增长，快递员收入却基本不涨，人员流失很厉害，服务质量也大受影响”，他表示，快递行业是风雨无阻的，希望快递客户能给予快递小哥更多理解。

如何破局

那么，什么情况下才能实现送货上门呢？多名快递员均表示，对于一些面单上注明送货上门的，只要看到，一般都会按面单要求去送货，如果没有特别备注，则大多会需要收件人到驿站或快递柜自提。“让我们每件都打电话给收件人，真的不现实，快递客户如果实在有送货上门的需求，也可以主动联系我们。”

