

效率高? 漏洞多? 快递自助取件 到底方便了谁

“双11”大促硝烟刚散，“双12”商战接踵而至。这几天又成了市民收取快递的高峰。今年以来，部分菜鸟驿站推出自助取件服务，无需工作人员协助，顾客即可独立完成取件。对此，有的市民点赞说效率提高了，也有的市民给本报打来热线反映：“这样怎么保障安全？无人核实，不会丢件吗？”为此，记者进行了调查。



傍晚，一家菜鸟驿站里，取件者络绎不绝。

编者按：

近日，据国家邮政局快递大数据平台实时监测数据，2021年我国快递业务量已超1000亿件，这也标志着我国快递业发展又迈上了一个新的台阶。快递业高速发展的同时，不和谐音始终不断，从老人取快递猝死，到快递员当着客户面踩坏包裹，近期快递业的风波，再次引起大家对行业健康发展的讨论。

更有本报读者反映，驿站存在管理漏洞，会导致快递包裹丢失。围绕这些话题，本报推出系列报道，由多部门记者联合行动，暗访自助取件漏洞，亲历丢件索赔过程，追问行业发展趋势，从多维角度把脉快递行业存在的问题。

评论

“自助”服务不能让人无助

“自助取件”在提供便利的同时，也存在服务漏洞，带来的快递安全问题不容忽视。合格的创新应以用户为中心，不能仅仅追求表面的“高大上”“高科技”，从平台自身利益出发，把原本的服务、安全责任转嫁到用户身上。如果别人随随便便就能拿走你的快递，并且工作人员也不去核实快递数量和是不是本人，那么，这种做法如何保障消费者的快递安全性呢？如果谁都可以拿走快递，真正的包裹主人是何等的无助？

如今，自助设备应用的场景越来越多。点餐、缴费、购票、办卡……医院、餐厅、商场……越来越多的公共场所开始增设自助设备，用新技术来节省人力、提高工作效率。确实，自助服务给生活带来了方便，但也有不少市民反映，自助服务并没有想象的那么便利。个别不够“聪明”的自助设备，甚至给人增添了不必要的麻烦，让人感到无助。

自助服务取代人工，似乎正在成为一股潮流，这种技术性革新也许会成为社会发展进步的不可逆趋势。但这种取代只能是部分的，机器再智能，也得在既有程序框架下的运作，面对现实生活中五花八门和难以预期的问题，不可灵活性地解决，它们同样可能会出错。自助服务离不开人工辅助，要在现场设置服务人员，帮助需要帮助的人。

如今，手机App正在进行“适老化”改造，以期简化操作，方便用户。自助设备同样要做这件事，从服务对象的角度考虑程序设置，研究大家的使用习惯，简化操作流程，让程序简单一些，服务优质一点。以用户为中心，一切为他们着想，才应该是创新技术运用于生活场景的发展方向。只有这样，自助服务才能为大家接受。否则，自助服务设施可能会被用户“抛弃”。

(薛亮)

漏洞 疏于看管，冒领风险大

市民蒋先生反映，以前到菜鸟驿站取快递，工作人员会查验取件码，一件包裹一个取件码，一一对应不会出错。自从改成“自助取件”后，只需凭收到的取件码，从货架上找到自己的快递，最后将其放在自助快递取件机上扫描完成取件，全程没有驿站工作人员参与。“工作人员不用核实取件人的信息，怎么确认是本人领取的呢？”蒋先生疑虑道，进去随手拿件别人的包裹，在取件机上扫码就能带走，这里面的漏洞很大。他之前就遇到过快递丢失的事情，担心现在自助

取件是在拷问市民素质，发生错取、丢件的概率会更大。

自助取件的漏洞真如蒋先生所说的吗？根据他提供的信息，记者来到该菜鸟驿站探访。进入驿站，已经被贴上取件码的包裹被堆放在室内的货架上，地上还有不少包裹等待上架，一名工作人员正在一旁整理。虽然有人进来取件，工作人员却无暇顾及。记者从货架上任意取走一件包裹，在门口的自助快递取件机上扫描后，取件机提示“取件成功”，记者随后走出了菜鸟驿站。

工作人员似乎对此习以为常，并未出声询问，也并不知道这个包裹已被人冒领。

当记者返身回到驿站，告知取错了件时，工作人员这才发现。他接过包裹说：“没事，我们会重新录入系统，通知客户来拿。”记者询问：“要是拿错快递不还回来，或者有人恶意偷拿快递怎么办？”工作人员指了指墙上的摄像头说，“有监控，可以查”。记者又追问：“像我这样戴着电动车头盔和口罩，拍不到脸，怎么查？”工作人员皱着眉笑了笑，没说什么。

走访 有人点赞效率高，有人吐槽添麻烦

傍晚时分，记者来到五星家园小区内的菜鸟驿站。此时，货架上已经堆满了快递，来取件的居民络绎不绝。大多数人都是熟门熟路地刷码自助取件，偶尔有人求助工作人员帮忙取件。“现在90%以上的人是自助取件。快递件数比较多的客户，或者是上了年纪、不熟悉操作的人才会找员工帮忙取件。我们的系统终端上可以看到用户所有的件在哪个货架上，方便一次性拿给客户。”站点负责人陆老板边说边麻利地为客户扫码、找包裹。据他介绍，驿站门面有三开间，约75平方米，共34个货架。去年12月开始提供自助取件服务，自助取件的设备、货架等都是自己购置的，“2台扫码机，每台4000元，这些货架也要1万多

元”。陆老板表示，自助取件运行一年以来整体效果不错，取件效率有了很大提升。“这些天的日均包裹量在2000件左右。原先有5个工作人员，现在只需2人，忙的时候3个人也能应付得过来。”

刚取完件的曹女士表示接受自助取件也纯属无奈。“菜鸟裹裹App上是可以选送货上门的，但点了也没人理，还是照样往驿站一送。快递员起码得征求我的同意再让我选择是否放驿站或者自提柜吧？”曹女士吐槽道，之前买了几大箱纸尿裤，也被不声不响放到驿站了，只得自己扛回家，遇到这种大件包裹，挺麻烦的。

不过，曹女士表示自助取件也有好处，“不需要我在家一直守着等

快递，什么时候有空就什么时候去取。平时取件效率也比较高。”被问及是否丢过件，曹女士表示没有丢过，她认为，自助取件冒领的风险肯定是有，全靠个人自觉。

记者还走访了无锡的“快递大户”——江南大学。江南大学快递驿站的自助取件大大简化了流程、提升效率。目前，该校共有北区菜鸟驿站、南区活动中心快递超市及南区臻善楼三个主要取件点，其中北区菜鸟驿站和南区臻善楼都提供自助取件服务。北区菜鸟驿站以超过1000平方米的占地面积，成为校内快递最主要的流通平台。站内共设有23排货架，配备5台自助取件设备，日均运转的包裹量在12000至13000件。

案例 如果被偷，很难找到

江南大学的刘同学告诉记者，她有过多被取件的经历，幸运的是，前两次对方都主动联系她并归还了。但半个月前她丢失的一箱零食快递却杳无音讯，由于查了很久都没结果，驿站最后选择赔付。“如果是误取的，对方会很快和我联系并且归还。需要我去联系驿站的一般就是被偷了，不可能再找到。”刘同学认为，“发生这种情况，一方面是某些同学的素质有问题，另一方面是驿站管理的问题，在没有出示校园卡或取件码的情

况下，让人偷偷取走了快递。”刘同学说，有的驿站员工不负责任，工作时根本不看取件码、核对姓名；而有时出库的机器边上也没有员工看着，这就完全要看大家是否自觉。“虽然自助取件为我们节省了很多时间，但也大大增加了快递被偷的风险。出现这种情况，驿站理应承担赔偿。”

对此，陆老板也深有体会，他的驿站时不时要赔付一笔。他打开聊天记录给记者看，当天就有笔169元的赔偿。“前几天有位女士报了取

件码取走了快递，而第二天自称是包裹原主人的客户出现并要求取件。调监控一看，发现取件者戴着头盔、口罩，根本看不清样子。”陆老板无奈地说，遇到这样的情况只能自认倒霉，金额少的自己赔付，金额大的就报警处理。一旁等候取件的一位阿姨说：“要是两个认识的人串通好了，或有人恶意偷件，一坑一个准。我觉得每个人都凭取件码取件应该能规避掉一些风险。”

(晚报记者 潘凡 实习生 齐盈盈/文、摄)

2021年12月15日 停气通告

因燃气施工需要，下列用户将按计划停气：团结二村55#-70#，停气时间为2021年12月15日08:00至2021年12月15日18:00，停气时长为10.0小时。

无锡华润燃气有限公司
2021年12月13日