



一天多打近200个电话,部分公司快递小哥“压力山大” “最后100米投递”如何更优化?

青年调查



3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》实施。办法明确,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,最高将处以3万元的罚款。

一直以来,快递员不打招呼直接把包裹放到快递柜或驿站的派送方式备受消费者诟病,也是快递类消费者投诉的热点之一。快递新规实施后,能减少末端派送矛盾吗?快递员、消费者的感受如何?快递的“最后100米投递”还能如何更优化?青年报记者进行了调查。

青年报记者 刘春霞



快递员派件前打电话联系客户。

青年报记者 郭容摄

专家观点

要让消费者有选择权

新规实施后,快递员工作压力增大,会不会导致“离职潮”?快递都送件上门,快递费会不会涨?这两天,网络上也出现了各种猜测和讨论。

对此,有快递物流专家认为,短期内快递收派费用不会有变动,但若从中长期来看,新规可能还是会对快递价格有一定影响。而快递企业也需要给末端的快递员更大的激励机制,这意味着快递企业的经营方式可能也会发生一定改变。

“我们国家电商快递业务占到了全部业务的85%左右。”中国交通运输协会快递物流分会副会长徐勇介绍说,这个基本面情况,导致了现在的快递价格不是快递公司定价,而是电商利用自己的货源优势、增大自己的议价能力来确定的,“按照电商确定的价格,如果都送上门的话,对于‘三通一达’和极兔来说是没有利润的,所以大家采取了一些变通的方式,送到驿站、快递柜或物业,个别有需求的送上门,一直延续了这么多年。”

徐勇坦言,新规实施后,快递企业和快递员会面临较大压力:送上门吧,耗时长、不赚钱;不送上门吧,又面临投诉、罚款。“其实现在消费者的需求是呈现多元化的,有的要求送上门,有的要求送到驿站、快递柜或物业,统一送上门,有些消费者也不一定满意。”

徐勇认为,要解决“最后100米投递”的矛盾,就要让消费者有选择权,而这需要上游的电商、下游的快递企业和有关部门共同制定规则,比如,消费者在电商平台下单时就可以选择快递投递方式,“消费者选择送到哪里就送到哪里,然后利用价格杠杆调整不同的服务需求,不同的选择有不同的价格。由电商选择快递和定价转变为快递公司报价、消费者选择快递品牌和送件方式,矛盾会大大降低。”

管理部门

用户可通过多种方式维护权益

2023年,我国快递年业务量超过1300亿件,上海市日均快递投递量已超过1100万件。

上海市邮政管理局表示,作为管理部门,市邮政管理局将严格落实行业监管责任,坚持依法行政,加强监督检查、严格执法,及时处置违法违规问题。同时,督促企业严格落实主体责任,强化科技赋能,不断提升服务质量。

对于群众比较关心的快递企业未经用户同意即将快件投至快件箱或者驿站的问题,用户可以要求快递员重新上门投递。如果快递员仍未上门投递,用户可以通过向企业进行投诉、拨打12305或12345进行申诉、向邮政管理部门举报等方式维护权益。

一天多打近200个电话,工作时间延长

用户同意代为确认收到快件的,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的,抛扔快件、踩踏快件的,经营快递业务的企业存在这三种情形之一,将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。

赵者虎表示,以前给客户送件,有送上门的,也有放到快递柜或物业的,而新规实施后,若要放到快递柜或物业,就需要打电话确认,客户同意后

能放。而挨个打电话确认的直接结果,就是工作时间拉长。新规实施第一天,他的工作时间就增加了将近3个小时,“上午多花了一两个小时,下午又多弄了1个小时。”

更让赵者虎头疼的是,很多客户都不接电话,“超过1/3都是不接的,有的是人家上班、上课不方便接电话,有的是看到陌生电话不接。”对于不接电话的客户,赵者虎的做法是,若是熟悉的居民,就按原来对方习惯的派送方式派件,若是不熟悉的客户只好多打几遍电话,“我一天也就(赚)

300元,如果不确认好(送到哪里),客户一个投诉100元就没了,这100元我要送多少快递。”

他坦言,新规实施后自己感觉压力更大了,“这个区域是你的,本来就一大堆件,从卸货、分拣到送件,都有相应的操作时间(要求),打这么多电话很耽误时间。”与赵者虎这样的熟练工相比,新手快递员小彭的压力更大,由于刚入职不久,对负责的区域还不是太熟悉,再加上要打电话跟客户确认,最近几天他忙得不见人影,“直到晚上10点多才送完。”

有人喜欢送上门,有人青睐驿站

算了,比较重的快递老人去拿实在不放心,“我觉得新规很好,支持。”

消费者陈女士去年怀孕期间在网上买了不少物品,结果快递大多数都被送到了驿站,这让她很生气。“我一个孕妇,虽然在家,也没法一趟趟去拿。”她表示,快递员不说一声就直接将快递放到驿站让人感觉很不爽,“明明家里有人,也不送上门。”

不过,有人喜欢送上门,也有人青睐驿站。喜欢网购的冉

女士表示,自己平时要上班,没法保证快递送来时家里都有人,“我挺喜欢快递放驿站,什么时候有空了就去拿,方便快递员也方便自己。”消费者黄女士也表示,自己不想暴露隐私,快递放在驿站更安全,“我收货地址直接写的小区快递驿站,方便快递员投递,自己隐私也得到保护,何时取都自由,挺好的。”

新规实施后,快递员工作量有所增加,不少消费者认为,快递小哥挣点辛苦钱确实不容易,

但这不是快递员和消费者之间的矛盾,而是快递企业应该解决的问题,“现在消费者的需求是多元化的,快递企业和相关部门也应该制定更精细化的服务,有人喜欢送上门,有人喜欢放驿站,最好的办法是放驿站一个价,送货上门一个价,这样也能保证快递员的待遇。”还有消费者建议,购物结算时可增加一个“是否需要送货上门”的选项,“需要就勾选,不需要就不选,各自为自己选择的服务买单。”

尝试通过科技手段,缓解快递员压力

2/3,在送件量不变的情况下,工作时长肯定要拉长。”一家快递网点的负责人表示,他们已经向总部提出需求,考虑用技术手段,在快递员派件前由智能客服给客户打智能语音电话,“确定好这个件送到哪里,在快递员的派送APP显示出来,这样就能减少小哥打电话的时间。”不过,这

位负责人也坦言,快递小哥早上7点多就开始送件,如果这个时间统一发送语音通话,可能会因为影响客户休息而被投诉,“怎么达到一个平衡,还要慢慢摸索。”

记者查询发现,中通快递、顺丰速运的小程序中都已有的“偏好设置”选项。中通的选项中,

消费者可按照工作日、周末/节假日,设置收货习惯是放代售点、快递柜还是送货上门,不喜欢快递员打电话的,还可以设置“派前电话勿扰”。顺丰的选项中,除了可以设置上门派件还是派送到丰巢柜或服务点,还可以选择开始派件时间,并可设置客服服务勿扰时间段。

快递员

“你好,你有个快递大概11点送到,家里有人吗?”3月2日上午10点30分左右,长宁区一家快递网点门口,快递员赵者虎骑车出门派送前给客户打起了电话。

“我每天平均送300多单,昨天一天下来打了两三百个电话,比以前多打了将近200个电话。”赵者虎做快递员已经将近10年,在愚园路片区送件也有三四年,和不少客户都已比较熟悉,“都是老邻居,我电话打过去,人家还奇怪:‘你打我电话干什么?’”

根据最新实施的办法,未经

消费者

此次快递新规的实施,在消费者中也引发了巨大关注和讨论。

有消费者认为,快递本来就是送上门的,放到快递柜或驿站是增加消费者的不便,尤其对老年人来说,非常不友好。“我和父母不住在一个区,有时在网上给他们买东西就直接写他们的地址,但快递经常直接被送到驿站,老父亲用智能手机不太熟练,每次取快递都挺麻烦。”市民刘女士说,重量轻的小件也就

快递企业

记者了解到,针对快递员因电联客户工作量增大的情况,有些快递企业已经在尝试通过技术手段缓解快递员的压力。

“初步测算了一下,以前快递小哥每天的派送量基本在300单左右,早上6:30到网点开始工作,下午5:30-6:00就能结束工作。现在每天电话量多了