

快递新规实施数日遭遇落地难

“不告而投”仍存在,多元需求呼唤精准服务

长期以来,快递为老百姓生活提供了巨大便利,但“不告而投”也为消费者带来绕路取件、大件搬运困难、过期待未取等困扰。3月1日,《快递市场管理办法》(以下简称“新规”)正式实施,快递企业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,情节严重的将面临1万元以上3万元以下的罚款。

如今新规已实施数日,快递送上门的选择权是否交还给了消费者?快递公司有没有履行征求用户同意的责任?记者进行了调查。



消费者:没感觉到有什么明显变化

市民杜女士是一名网购达人。新规实施后的一周里,她一共收到4个快递,除了顺丰送的一个快递是给她事先打电话询问是否要送货上门外,其他几个快递都不打招呼直接放在了小区大门

附近的菜鸟驿站。“没有感觉新规实施后有什么明显变化,基本上会打电话送货上门的还是顺丰、京东那几家,其他的原来什么样现在还是什么样。”

9日下午,市区城东街

道一个老小区里的菜鸟驿站,上门取快递的市民络绎不绝。当被问到3月以来是否接到过快递员电话主动询问投递方式时,几名市民的回答与杜女士基本一致。这家驿站每天接收

600多件快递,主要集中在两个快递品牌。驿站工作人员介绍,新规实施以来,快递员还是跟以往一样,一车快递运过来,卸下就走,由驿站人员对快递分拣扫描上架,给客户发取件码。

快递员:逐个打电话确认难度较大

记者了解到,“不告而投”的情况多发于“三通一达”等加盟制快递企业。记者在街头随机采访几名加盟品牌的快递员,他们都称,目前公司尚未强制要求快递员执行新规。

“一天四五百个快件,一个个打电话去问你觉得可能吗?”对照新规要求,快

递小哥陈先生直言做不到。他举例,以一个电话耗时1分钟计算,500个快递打电话就要花掉8个多小时。很多客户设置了虚拟号,有时候打几次都接不通,还有的看到“95”开头的短号或是陌生手机号,会误认为是骚扰或诈骗电话并拒接。如此一来,增加的

不仅是工作量,派送效率也要大打折扣。“如果造成快递积压,客户同样也会投诉。”

“我负责的片区,平时哪些客户需要上门派送,基本都有数。”另一名快递员告诉记者,自己一天约送700个快递,其中10%是需要送货上门的,新规出台后

要求上门派送的快件量没有明显上升。他说,一般贵重物品、生鲜,电商会发顺丰、京东,大件发德邦,他们公司基本是电商小件为主,偶尔有大件或生鲜,他会主动打电话询问要不要送上门。已经放在驿站的快件,客户如果觉得需要送上门,也可以给他打电话。

热议点:送上门或放驿站需求不一

快递到底是送上门还是放快递柜或驿站?新规的要旨在于把选择权还给消费者。对此,绝大多数市民持肯定态度。他们认为,采用何种投递方式,快递员应该事先征求客户意见。

市民吴女士说,快递员直接把包裹放在物业暂存

点,不打电话也没有短信提醒,都是她自己在支付宝里查询的,她还因此丢过件。住在无电梯老小区的孔小姐养了两只猫,常常网购猫粮猫砂,“这些重物靠我自己从几百米外的驿站搬回来真是伤不起”。经常出差的小王回忆,有一次快递员

在他出差期间不招呼直接把好几个快递放在丰巢里,他付了12元超时费。还有市民表示,自己上下班时间和驿站营业时间高度重合,到驿站取快递极不方便。

走访中,也有一些市民明确表示,不想接到快递员

电话或不愿快递员投递上门。市民臧先生表示,自己的工作是不允许上班时间使用电话的,他更希望快递员直接把快递放到驿站。独居的郑女士非常注意保护个人隐私,收件地址不写真名和具体门牌号,一般她也不希望快递员送货上门。

业内建议:企业加大投入精准服务

如何在兼顾派送效率的同时,满足消费者对派送方式的多元需求?

目前,已有快递公司推出了个性化服务。比如,顺丰快递在派送前会提前通过App或小程序向客户发送通知,客户可选择送货上门、派送到指定地点或投快递柜。此外,还可以自主设置收件偏好,如预约派件时

间,选择周末及节假日是否派送等。

“企业可以通过改进技术手段,在不增加快递员负担的情况下,了解客户需求。”一名业内人士建议企业开发智能电联系统,用语音机器人代替快递员拨打电话询问用户意见。此外,可以把“客户选择”环节前置到电商平台,让消费者在

下单时就勾选好需要的投递方式。后续,快递公司再通过智能化手段将需要送货上门的快递提前分拣出来,解决快递员面对一车快递无从区分的尴尬。

“新规也在倒逼快递企业加大投入,提高服务质量。”这名业内人士说,把一箱矿泉水走楼梯搬到六楼,和把一提纸巾直接放在自

提柜,快递员所要付出的劳动成本是完全不一样的。新规的实施,也是在提醒一部分快递企业放弃靠低价抢市场、对快递员“以罚代管”的老路子,从优化管理出发,让快递员的劳动付出收获相应回报,从而激励他们为客户提供更优质的服务。

本报记者王玮丽 沈雪梅

书法作品展 传递巾帼风采

晚报讯 近日,由市委宣传部、市文广旅局、市文联、市妇联主办的“桃花序春”南通市妇女书法作品展在市文艺之家展厅揭幕亮相。我市47位女书法家秉笔抒怀,展现刚柔相济的书法之美。

此次展览共展出47件书法作品,真、草、隶、篆、行五体兼备,形式涉及斗方、条屏、中堂等。市妇女书协主席施娟表示:“接下来,我们将继续以书法之笔,创作出更多富有时代特色的精品力作,弘扬传统文化,传递巾帼风采。”

据悉,该展将持续展出至18日。

记者杨镇潇 通讯员姚沐

一年一站制比赛改为多站制 乒乓达人更过瘾

晚报讯 10日,崇川区近30名乒乓球爱好者会聚市北高新乒乓球俱乐部,角逐该区首届“通明杯”业余女子乒乓球俱乐部联赛。

本次活动由崇川区乒乓球协会主办,吸引了4家俱乐部参赛。主办方负责人张利民说,为了让球友更好地享受到乒乓球运动的快乐,今年起将以往的一年一站制比赛改为一年多站制。据了解,今年“通明杯”业余女子乒乓球将设四五站比赛,赛事从3月延续到年底,待时机成熟将全年比赛站数增加到不少于6站。参赛选手席梅军说,女子乒乓球赛改为多站制,今后有机会和不同打法的姐妹更好地切磋球技、增强友情。

经角逐,通明俱乐部以全胜战绩夺得冠军,弧道、六连形、学田公园俱乐部分获二至四名。今年第二站比赛将于6月间举行。

记者王全立



植树护苗

昨天上午,文亮小学的学生为小树苗填土挂牌。当天,崇川区总工会、新闻出版局、文亮小学等共同开展植树“护苗”活动,南亚塑胶职工、文亮小学师生、辖区退役军人和微网格员等80余人共同参加。

记者高阳 通讯员钱咸华 马灵