

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意见的责任？记者进行了调查。



CFP供图

▶ 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。“如果造成快件积压，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

在他出差期间不打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件放到驿站。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件柜。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件无从区分的尴尬。

“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 通讯员姚沫

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、辖区退役军人和网格员等80余人共同参加。

记者高阳 通讯员钱咸华 马灵