

“快递新规”施行一周，执行得如何？

南京有快递点送货上门量增长1/3；业内建议用技术手段满足用户多元需求

3月1日起，最新修订的《快递市场管理办法》正式施行。其中“经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为用户确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施”引发热议。

现代快报记者通过探访发现，市民针对“快递送上门”“打电话征求同意”等问题也持有不同态度，有人早就盼望送货上门，有人则出于安全考虑希望放在驿站，还有人觉得上班接快递电话太烦了。其实，新规的施行，并非“一刀切”式的必须送货上门，只要“经用户同意”，也可以采取送货上门以外的其他方式，面对用户的多元化需求，如何征求“用户同意”才是解题关键。

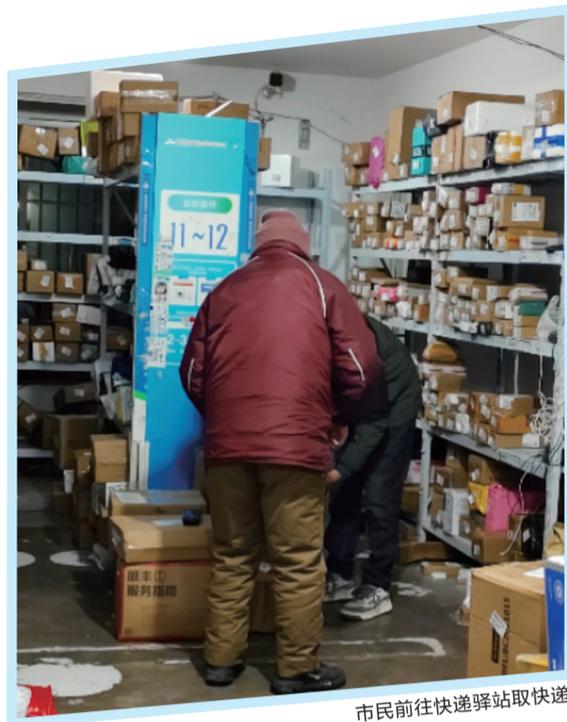
现代快报/现代+记者 杨晓冬 尹翼星 文/摄



快递小哥正在配送快递



仍有许多快递放在小区门口



市民前往快递驿站取快递

市民热议

快递送上门还是放驿站 用户需求不一

新规发布后，有不少市民表示“早就盼着快递送货上门”。

市民小陈自去年辞职后就一直待业在家，“我一般快递都是放在驿站的，然后过去取。”他告诉记者，“快递送上门本来就是快递员的职责，不能因为快递公司的考核压力大，或者因为有驿站和代收点，就让客户的权益受到损害。”他认为，驿站既然收了快递员的钱，就应该由驿站来完成快递员没完成的“最后一公里”，要么就应该退回给快递员配送。

有一次小陈买了个重物，在备注里写明送货上门，“但他们却看也不看，直接给我放到了驿站。”小陈说，他非常生气，打电话沟通无果后选择投诉，“有些快递公司会用机器人打电话或者小程序推送消息，让我选择送货上门或者代收点，我希望普及。”

“有的快递员招呼也不打，就直接放驿站。”市民顾先生表示希望每一件快递都能送货上门，他平常工作比较忙，有时九点多才下班，而家附近的驿站一般八点就关门，有些快递要时隔很久才能拿到，有时都爬上楼了才想起来有个快递没拿，又得下去，“跑来跑去的，累死了。”他告诉记者，即便自己白天工作，没办法接收快递，他也希望快递可以放在家门口，“小区治安比较好，居民素质整体比较高，不怎么担心丢件的问题。”

不过，在走访过程中，现代快报记者发现，也有不少市民并不希望送货上门。

上班族小张更希望快递可以直接放在驿站或是快递柜。“我上班不在家，快递放门口丢了怎么办？”她告诉记者，她所在的小区居民人数比较多，人员相对比较复杂，物业群里经常会有人说快递被偷，让其他居民小心一点。此外，她也表示不需要快递员给她打电话，“自己平时网购比较多，收到的快递也多，上班期间一会一个电话，让我觉得很烦。”

“我的快递地址都不写具体门牌号，放驿站或柜子都行。”许女士作为独居女性，平常比较注重个人隐私，不太希望透露自己的家庭地址。许女士工作作息规律，晚上六点下班，“白天来了我不在，等我下了班去驿站拿了快递回家。”当有上门需求的时候，她会找一个自己在家的时间点，提前和快递小哥沟通，要求送货上门。

新规施行

部分快递点 送货上门数增加1/3

“我们还是变化不大，以前怎么做现在怎么做。”快递员赵师傅给记者算了一笔账，他每天7点上班，对快递进行分拣，基本上10点半左右开始配送，一天按500单快递、每单快递电话花费1分钟来算，一天仅打电话征求用户意见这一环节就要花费8个多小时，一旦遇到电话接不通等情况还要再多打几遍，一天下来，快递都没时间送了。

记者走访发现，尽管新规已经实施多天，但不少快递小哥仍和赵师傅一样依旧“我行我素”。相比以往，知晓新规的市民变多了。“我们网点送上门的快递数量大概多了几十单。”在玄武区一家快递网点，工作人员告诉记者，该网点快递员每天派件数量在400单左右，相比新规施行前，目前送货上门的件数大概增加了1/3。

“现在有好多用户在下单时选择了送货上门，还有一些会打电话要求送货上门，可能大家对新规了解多了一些。”她说，对于那些没有标注的快递则是依然默认存放在驿站。“大部分居民我们都比较熟悉，知道要放在哪。”她告诉记者，每天上午送到的快递，快递员需要在14点前派送完，下午的快递要在18点前派送完，每个都打电话询问要从早打到晚，影响快递派送效率，也会造成网点快递积压。

业内建议

通过智能电联等技术手段 解决用户需求

新规施行引发热议，现代快报针对“你希望快递送上门还是放在驿站快递柜”发起投票，调查结果显示，25.9%的网友认为“当然应该送货上门”，24.6%的网友觉得“放驿站快递柜挺好”，还有25.4%的网友希望“网购时就能选择送货方式”。可以看出，消费者的需求是多元化的，而新规施行也并不是“一刀切”式的必须送货上门，只要“经用户同意”，也可以采取送货上门以外的其他方式。

那么在快递新规施行的过程中，要如何兼顾快递派送与用户意见呢？

“新规实施后，企业应该快速地优化方案，增强技术手段，来调查清楚用户的实际需求。”业内人士告诉记者，面对用户的多元化需求，快递公司可以通过智能电联等技术手段，提供个性化服务，让送上门、快递柜、快递驿站等形式各尽其用、协同发力。

他建议，企业可以通过语音机器人的方式，来询问用户的选择，让用户自行选择“1”送上门，“2”送驿站或是更多选项，这样可以节省快递员一一打电话的时间。企业也可以根据用户的使用习惯，与用户通过语音电话达成协议，建立用户数据库。甚至于快递员在发送短信时，也可以加一句：如果您需要投递上门，请与快递员联系，并留下电话。“这些办法，实际上都起到了告知义务，给了用户选择权。”

现代快报记者注意到，目前已有快递公司支持由消费者提前选择派送方式。如顺丰快递在派送前会提前为用户发送派件通知，消费者可以根据需求进行选择，小程序上还有收件偏好设置，可以分别在工作日、周末及节假日选择派送方式及派送时间。

此外，申通快递相关人员也表示，基于目前快递员每天的派送量，尤其是比较集中的派件区域，快递员每件必须致电用户必然会影响效率。下一步，申通快递将会优化技术手段，比如派件的智能化电联、前端揽收时的客户选择、明确要求上门的快件进行标志识别等，通过技术端投入来提高派件效率。

GREEN
绿色生活，低碳出行

出行
绿色



中宣部宣教局 中国文明网

分类广告 刊登热线: 025-84783581、13675161757
地址: 洪武北路55号置地广场1806室

遗失

遗失 杨宁元
(320107198501285018)江苏省中级
专业技术资格证书, 级别: 工程师,
2016年11月27日取得, 原证书编
号: ZCPS2016000105062, 声明作
废。
朱旺艳 遗失 律师执业证, 证号:
13201200911441402, 流水号:
10944548, 现声明作废。
遗失 南京文宝阁文化艺术有限公司
公章, 声明作废。

遗失 南京日胜邦贸易有限公司公
章, 财务章, 法人章, 开户许可证
(J3010016908801), 声明作废。

遗失 南京宇吉建设工程有限公司公
章, 声明作废。

遗失 南京市秦淮区戴庆银汽车货运
服务部营业执照正副本, 注册号
3201043803861, 声明作废。

遗失 沭阳晶正石英制品厂公章一
枚, 声明作废。

遗失 溧水区沈江泽百货店公章, 声
明作废。