

包裹放门口，算不算“签收”

快递“最后100米”难题亟待破解

“您的快递已由‘门口’签收。”相信不少人收到过这样的短信。其实，除了家门口“默默”签收之外，不经问询就放入快递柜、驿站、门卫处、消火栓内藏包裹等快递“最后100米”服务问题也困扰着消费者。



困扰一：快递多数直接放门口

“快递员多数都是直接将快递放家门口，至多事后发条短信。”家住华威西里社区的柳女士向记者出示了今年8月份以来她的网购订单：15个订单中，1单为本人签收，1单为快递柜签收，其余13单均为“门口”签收。

记者走访多个小区发现，家门口堆放快递的现象非常普遍。10月9日，记者在横七条44号院一栋楼内看到，每层都有快递放在家门口。其中，5层的一户人家门口已经堆满了11件快递，大大小小的箱子堆成一米多高。这一住户正对着楼梯，快递箱让原本就不宽敞的楼梯通道变得更加狭窄，上下楼需要侧身才能通过。

类似的情况也出现在政馨园一区。记者在这个小区一栋楼的16层一住户门口看到，两个大快递箱摞得和门一样高，通过外包装可以看出，里面装的是高大的绿植。“堆这么高，万一倒下来砸到人就麻烦了！”一名居民有点担忧地说。

声音

由“门口”签收的快递万一丢失怎么办？对此，中闻律师事务所律师卢义杰表示，《快递暂行条例》规定，经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。也就是说，快递企业具有确保快递送达的义务，如果擅自将快递放至家门口导致快递丢失，应当赔偿。此外，《民法典》第六百零四条规定，标的物毁损、灭失的风险，在标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担，但是法律另有规定或者当事人另有约定

的除外。因此，如果丢失的快递系网购商品，收件人可以要求卖家重新发货，由卖家向快递企业追偿。

困扰二：未经同意就放快递柜

“快递小哥经常不经我同意就把包裹放在快递柜里，快递柜离我住的单元又很远，下班晚了懒得去取，很容易超时，超时就得付费。”政馨园小区一名居民在取快递时抱怨说，她的两单快递滞留快递柜中，要交好几块钱的保管费才能取出来。

“七八件快递送到楼内得花15分钟，放在快递柜只用5分钟。”在政馨园小区送快递的一名快递员坦言，为图省事，他一般都会将包裹直接放在快递柜中，只有收件人表示不方便取件时才会送上门。

在芳古园小区，兔喜生活代收点成了快递代存点。记者在现场看到，店主正将一车快递排列上架，“有时街对面的快递也会放到这儿来。”牡丹园东里小区，院内更是搭建起暂存快递的货架，快递员直接将包裹放在货架上，短信通知居民取件。“我们小区有个别快递企业上门派送，多数都是直接放到代收点。”居民孙女士说。

声音

中闻律师事务所律师卢义杰指出，对于未经同意擅自将快件放入智能快件箱的，属于违约行为，消费者可向邮政管理部门进行投诉或举报，邮政管理部门有权依法处理。不过，也有快递公司做出了“派件不上门，承诺必赔付”的服务承诺。比如，如果顺丰快递员没有征得收件人同意，未按照标准上门派件，收件人可以通过顺丰官方渠道反馈，经顺丰客服核查无误，收件人将获得5元客户体验

保障红包。

困扰三：消火栓成快递保管地

记者走访发现，快递“最后100米”更大的隐患在于，楼道里的消火栓、电表箱、水管箱竟然都成了“签收”快递的地方。

“每次回家都要看下门边的侧门，有次默认签收两天后我才发现那里藏着个快递。”王女士所说的侧门，是家门口放置配电箱、网络箱的地方。她所居住的鑫兆雅园小区，一个单元共12户。记者走访时看到，4户居民家旁边的侧门里都放着快递包裹。记者打开4层楼道里的侧门，里面小小的空间已经被快递箱堆得满满当当，存在极大的安全隐患。

在芳古园小区，楼道里的消火栓也成了快递包裹的“约定签收”地点。记者走访时，刚巧碰到正在楼道内送快递的快递员，只见他熟练地打开消火栓并将一件快递塞在了白色水管边上。“一般我们都给放在消火栓这里，和住户时间一长就形成了默契。”这名快递员说。

声音

消火栓绝不能成为快递的临时“保管柜”。“中国消防”官微曾专门发布一条“消火栓严正声明”：近期发现许多快递小哥向栓箱内塞快递，遇火灾发生，影响本栓正常使用，属于消防违法行为。另外，我国《消防法》规定，任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。除了消火栓以外，把快递投放在暖水井、弱电间、电表箱等设施同样具有安全隐患。

据《北京晚报》

新闻链接

记者调查：
多数受访者曾遇快递不上门

针对“快递最后100米”问题，记者在线上也发放了《快递服务质量调查问卷》。截至10月18日，共收到有效问卷200份。

问卷结果显示，66%的受访者遇到过快递未经告知直接放在家门口的情况；77%的受访者遇到过快递未经告知直接放进智能柜的情况；73.5%的受访者遇到过快递未经告知直接放在代收点的情况。

这种未经协商的配送方式给市民带来了不便：高达75%的受访者曾因超时取件被智能快递柜收取过费用；超52%的受访者遇到过没有当面签收而造成快递丢失和损坏的情况。

专家建议：
建立健全快递服务奖惩机制

快递应该怎么投递？去年发布的《快递服务》国家标准（征求意见稿）提出，快递服务主体应对上门投递快件提供至少两次免费投递，对于上门投递两次未能投交的快件，快递服务主体可与收件人约定采用延迟投递或箱递、站递的方式投递，如收件人仍选择上门投递的，快递服务主体可收取额外费用，但应事先告知收件人收费标准。

面对服务标准，快递员也有苦衷。在芳古园小区，记者跟随一名快递员发现，他全程都是将快递匆匆放在住户门口，敲几下门便转身去往下一家。当被问及为何不事先联系收件人时，他说：“每天要送几百件快递，一直要忙到晚上9点，每一个如果都按要求打电话，根本送不完。”有业内人士指出，在住户不在家的时候让“签收物”代签，是快递员们不得已的选择，其背后是“签收率至上”的快递行业规则。

财经评论员张雪峰建议，快递企业应针对新的国家标准加强对快递员的培训，并建立健全投诉渠道和处理机制，对快递员的服务表现进行评估和奖惩。有专业人士还指出，希望相关部门、行业协会能紧密联动，进一步督促快递公司严格管理，针对快递件虚假签收、未经同意擅自将快递件送至快递柜或驿站等涉及公司和员工诚信的问题，推动各快递公司建立追责机制，真正把制度和规定落实到人。

更俗剧院

最新演出信息

朱一龙、曾美慧孜主演《河边的错误》
金世佳、邱泽、张钧甯主演《最好的相遇》
雷佳音、张国立、于和伟主演《坚如磐石》
张涵予、刘德华、黄轩主演《莫斯科行动》

10月28日19:30——绍兴小百花越剧团越剧《劈山救母》
10月29日19:30——绍兴小百花越剧团越剧《三看御妹》
11月5日19:30——原创芭蕾舞剧《死水微澜》
11月26日19:30——西班牙马德里弗拉明戈舞团舞剧《卡门》

扫二维码关注更俗剧院微信公众平台，获取更多电影演出信息。
更俗剧院新官方网站 <http://www.ntgsjy.cn/>
售票热线:85512832 服务监督:85528668



福彩直通车

南通彩民10元擒获双色球头奖661万

女士表示，自己的彩站开了20年，还是第一次中得这么大的奖，得知消息的第一时间特别激动，也替幸运彩民感到高兴，捧得大奖归。

9月4日，南通福彩给中奖站点送去了中奖铜牌及站点奖励4000元。市福彩中心顾主任表示，今年以来，南通市累计中出双色球一等奖7注，共诞生了6名幸运儿，希望广大购彩者理性购彩、量力而行，在奉献爱心的同时也给自己的生活增添一份欢乐与希望。

本次计奖后，双色球奖池金额为20.75亿多元。下期，彩民依然有机会2元中得1000万。

福彩双色球 2元可中1000万