

# 3月1日起,快递不得擅放驿站

## 新规即将实施,相关多方发声

日前,交通运输部公布了新修订的《快递市场管理办法》(2023年第22号令,下称《办法》),自2024年3月1日起施行。其中第二十八条规定,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。如有违反,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。24日,上游新闻记者对此实地探访了多家快递驿站,并采访了快递公司、驿站老板、快递小哥、普通市民、律师等代表性人群,了解他们对于快递新规的看法。



CFP 供图

### 快递企业:部分公司已实施新规

将于3月1日开始实施的《快递市场管理办法》,对于快递企业来说无疑是一颗重磅炸弹。24日,上游新闻记者联系了多家快递企业,他们大多不愿就新规的实施接受正式采访。

在重庆长期从事快递管理工作的郑先生(化名)告诉记者:“这个新规各大快递企业都在内部学习,据我所知对顺丰和京东影响最小,因为他们在新规实施之前,已经要求所有快递员在送件之前联系客户,确认快递能否放在快递柜或者快递站。不过对于有些快递企业来说,这个新规就比较麻烦了,因为他们之前送快递大多是直接送到快递柜、快递站,然后把取件码发给客户,现在实施新规,可能会影响到派件速度,增加运营成本。”

郑先生的说法也得到了快递员王先生

生的确认,王先生告诉记者:“现在每天我都要派发超过150件的快递,之前大的快递放到物管处或者快递站,小的快递放到快递柜,都能缩短派件时间。以后每个快递都要打一次电话确认是否放快递柜,只要多几个客户要求送货上门,或者遇到客户有事不接电话,影响派件时间,就忙不过来了。”

快递员杨先生所在的快递企业,目前已经实施了送件前向客户确认是否可以放快递柜,结果产生了新的问题。杨先生表示:“因为我每天都要打很多陌生电话,跟客户确认是否把快递放到快递柜,结果手机被运营商误封了。现在虽然成功解封,但我不知道后面还会不会被误封。另外我的同事小李,因为手机号码被很多软件标记为骚扰电话,导致有些客户自动屏蔽了他的号码,直接影响派件。”

### 快递站点:全部送货上门可能性不大

24日上午10点半,渝北区某小区的菜鸟驿站内,老板汪先生(化名)正在和妻子忙碌着,汪先生正在和快递小哥搭档,帮忙将各种快递搬到货架上,妻子则拿着智能终端,让顾客们报上电话号码后四位或者取件码取快递。

汪先生告诉记者,他已经看到快递新规的新闻,但确实不清楚具体实施后对自己的影响,“我们这种快递驿站其实就是一个中转站,方便白天上班的邻居下班后或者周末来拿快递。现在我们也跟平时合作的快递公司和快递小哥沟通过了,让他们送快递之前和顾客打电话说清楚,免得出现扯皮的情况。”

汪先生补充表示,就他个人而言,感觉以后全部快递都送货上门的可能性不大。“第一,很多快递都很便宜,像那种9块9包邮的,如果还要求送货上门,对于

快递小哥来说,肯定忙不过来,收入锐减。这样的后果就是会逐渐提高送快递的费用,最后还是会转移到顾客身上;第二,有些家庭白天家里都没人,快递送到家都没人签收,又不敢放在家门口,不然丢了谁负责?”

作为快递站点老板,汪先生建议:“快递新规这个事情,我觉得还是要给大家一个选择——那些有时间、平时家里没人的,可以继续把快递放在驿站,下班之后来拿;那些购买了贵重物品或者不愿意走路去拿快递的,可以选择送货上门。”

汪先生的菜鸟驿站不远处,还有一家生活小超市,前面售卖烟酒零食等商品的地方,里面堆满了快递。对于快递新规一事,这名老板表示:“我觉得影响不会特别大,因为很多人确实是白天没办法收快递,只能下班来站点取。”

### 网友:送上门放驿站都有好处

“不打电话,快递员直接把快递放到驿站”“地址已经精确到单元楼和门牌号了,还是得到驿站取”“东西又多又重,如果快递站离家远真遭罪”。

记者在百家号一篇文章中看到,网友们就有关“快递是否应该上门”展开了大讨论,不少网友认为,既然付了快递费,就应该按照约定送货上门。有网友留言表示,“放驿站不是不可以,可我们小区周边有6个驿站。有时候拿快递要绕小区一圈,最气人的是,同一家公司同一个快递,分成两单放到两个驿站。”

也有网友表示“买个快递9块9包邮,还让人家送上门?到小区驿

站拿一下有这么难吗?”但对此有网友反驳:“这并不是买家的问题。现在直接丢在驿站,快递员是轻松了,买家怎么办呢?我们中年人要上班,家里只有70岁的老人,平时还真不敢让他们去拿大件的快递,万一摔倒了怎么办?”

在小红书上,不少网友也展开了讨论,有网友总结表示,“继续放驿站(快递柜)”和“送货上门”是并不冲突的,主要看消费者自己的需求。“平时白天上班不方便拿快递的,继续选择下班后去驿站拿没问题,但有些人时间比较自由或者不想走远路拿快递,要求送货上门也是可以理解的,这两种选择都没有错,大家相互体谅。”

### 市民说法:多个选择肯定是好事

今年40多岁的重庆市民刘先生(化名)家住渝北区某大型小区六组团,小区一共有18栋高层和超高层,但唯一的菜鸟驿站设置在6栋,在刘先生所住16栋的斜对面。要是想取快递,刘先生就必须横穿大半个小区。刘先生告诉上游新闻记者:“我以前专门用手机计算过,算上排队取件的时间,一来一回要半个小时。要是买的米面油这样的大件,就必须用买菜的推车去装,小区路面又不是平的,很多台阶,走起来非常麻烦。”

有时候遇到购买家具、家电这样的大型商品,像刘先生这样距快递点较远的小区业主,就不得不开车前往,“只能把车临时停在别的业主的车位上,把电话号码牌放在挡风玻璃上,打着双闪,表明自己马上就会回来,然后赶紧去取。”即便如此,刘先生也曾经遇到过拿着大件快递回来时,车位业主对自己“鸠占鹊巢”行为不满的尴尬一幕。

对于从3月1日起快递不得擅

自放菜鸟驿站和快递柜的新规,包括刘先生在内的不少业主表示支持,“我们不是无脑反对菜鸟驿站这样的快递站点,它们也有其便利性的一面,只是觉得应该给我们选择的权利,至少要和我们沟通下。现在除了顺丰、京东几家快递可以放在距离我们楼栋不远处的小超市,其他快递基本上都是不打招呼直接放到驿站,下了班去拿的时候远不说,而且7点就关门了,有时候下班晚了点,快递都拿不到。”

市民程女士既是快递驿站的支持者,也是快递柜的反对者,原因无他,驿站不收取超时费,“下班到家一般都是6点过,取完快递正好吃晚饭,对于我们这样的上班族来说,而且就算过4~5天去取也不会收超时费,我觉得驿站挺方便的。不过快递柜我就不喜欢,每次网购都会特别说明‘不要放快递柜,否则拒绝签收’。”对于新规,程女士表示:“肯定是件好事,至少可以让快递公司和消费者商量着来。”

### 律师说法:新规有利于消费者维权

《快递市场管理办法》(中华人民共和国交通运输部令2023年第22号)即将在3月1日实施,会对快递企业和消费者产生什么影响?24日,记者就此事采访了重庆执业律师聂炜昌。

聂炜昌律师表示:“2022年1月,国家邮政局公开征集对《快递市场管理办法(修订草案)》意见和建议,其中明确了未经用户同意以代为用户确认收到快件,擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件,涉事企业最高处罚3万元。现在看,即将在3月1日实施的正式版《快递市场管理办法》,保留了这一条款,这也表明了相关部门对统一快递行业服务内容,助推行业健康

发展的决心。”

新的《快递市场管理办法》实施后,聂炜昌律师认为:“新的管理办法将有利于消费者维权,特别是有关快递柜的纠纷,过去部分快递企业直接将快递投递到快递柜后,可能会产生额外的保管费,导致消费者权益受损。但这笔保管费数额不大,不少消费者考虑时间成本和诉讼成本较高,会选择忍气吞声。现在有法可依,就可以通过举报维权了。对快递企业来说,则应严格按照新规来操作,投递之前增加征询消费者意见的程序,取得消费者同意后再投递至快递柜,避免产生纠纷遭到投诉。”

上游新闻记者赵映骥