



3月1日起,《快递市场管理办法》正式实施,其中最关注的是经营快递业务的企业未经用户同意,擅自使用智能快件箱以及快递服务站等方式投递快件的行为属于违规,最高将处以3万元罚款。这一规定涵盖了两层含义:首先,快递员将快递放至代收点需要征求收件人的意见;其次,收件人可选择送货上门或存放驿站、智能快件箱两种方式。

对于全新规定,消费者、快递公司、快递员有何看法?新规将产生哪些影响?带着这些问题,记者在拉萨市内进行了实地走访。 文图记者 德吉央宗

## 《快递市场管理办法》引热议 你希望送货上门 还是代收呢?

### 不送货上门成了“默认准则”

“你平时网购的包裹会送货上门吗?”面对这样的问题,大多数人的第一反应是“不会”。但仔细想想,快递与外卖一样,都是节省时间、打破时空限制的“神器”,为什么快递不能像外卖一样,提供送货上门服务呢?这是记者在走访中听到最多的疑问。

2月28日,记者走访拉萨市城关区多个住宅小区发现,大部分小区都配置有智能快件箱,而几乎所有小区都有商超或门卫作为快递代收点,很少有快递送货上门。城关花园C区的西南门口更是有的一家规模不小的快递超市,里面的快递按照编码排序,收件人凭编码找到自己的快件,而后打开购物软件上的

取件二维码,将快递与二维码同时摆放在取件仪器上即可取件。现场还有不少工作人员为不会操作的群众提供手动扫码服务,一辆辆三轮快递车停放在快递超市门口“卸货”,人们对此情景习以为常。

在网络时代背景下,人们的生活节奏越来越快,于是省时省力的“网购”成为大多数人日常生活不可或缺的一环。西藏自治区邮政管理局数据显示,近年来,随着淘宝、拼多多等电商的快速兴起,西藏快递业务量持续增长,2023年,西藏自治区邮政行业寄递业务量和业务收入分别完成1.91亿件和10.14亿元,同比分别增长7.9%和36.33%。

海量的快递包裹增长,在促进

物流快递行业快速发展、推动“京东”“顺丰”等众多快递行业崛起的同时,也带来了一些派件方面的问题。于是智能快件箱、快递驿站、快递超市等便捷式快递代收点也如雨春笋般迅速崛起。“为了提高配送效率,我们通常会选择将包裹送到驿站、代收点,或者经过收件人同意放到智能快件箱。这样既保证了快递及时送达,也大大减少了快件丢失、损坏现象的发生。”邮政快递小哥李昌说。如今,许多单位、小区出于安全考虑,禁止快递、外卖入内派送。所以无论快递员还是收件人,使用“代收存放”服务的频次越来越高,久而久之,不送货上门已成消费者与快递员的“默认准则”。

### 上门还是自取?听听大家怎么说

随后,记者就快递新规在拉萨市内进行了走访,大家对此看法不一。有些消费者家楼层较高,有些消费者家中大部分时候只有老人,每每出门到智能快件箱、驿站取件非常不方便。同时,偶尔会有粗心的人在代收点、驿站拿错快递,大件快递不方便搬运等情况也时有发生。根据新规,“送货上门”就能解决这些问题。

“快递跟外卖没什么不同,美团上也能买日用品,快递与外卖相比配送距离是远了点,但我也付了相应的快递费,为什么不能提供上门服务?”家住城关花园H区的强曲先生说,有时快件投放到智能快件箱,可能还会因为家中老人不会操作,导致快递存

放超时而产生额外的费用。

但也有消费者表示,工作忙碌时电话不方便接,漏接是常有的事,而且出于安全和隐私考虑,快递员将包裹放进智能快件箱是一个完美的选择。只需一条取件短信,既节省了快递员精力,也方便消费者规划取件时间。

德局集团(韵达、申通)操作运输经理赵宝告诉记者,部分消费者网购货物较多,不同商家会派发不同快递公司,导致消费者一天之内能接到好几个快递取件电话,有时就会被投诉扰民。“新规出来后,是打电话确认还是按照订单上的备注执行,我们心里也没底,还是看具体的实施情况吧。”

“虽然我们顺丰一直提供送货

上门服务,但有些小区、单位不允许快递员入内,只能投放到代收点和智能快件箱,所以新规实施后,政府要求、公司要求、消费者要求和小区要求还是存在具体差异,快递员很难做到面面俱全。”西藏顺丰速运主管高林说。

多个住宅小区的物业工作人员表示,出于对业主安全保卫方面的考虑,他们还是希望快递能存放在快递柜或代收点。“外卖员不是固定的,但一个社区的快递员总是固定的,如果他们长期在小区中自由进出,还是有一点安全隐患的。”西农小区物业负责人次卓玛说。但她也表示,如果收件人要求送到家门口,且的确是特殊情况,物业也会通融。

### 新规将推动快递行业服务升级

《快递市场管理办法》正式实施后,于快递行业而言,这可能是一次变革,于消费者而言,这是一次服务升级。

在当前人们习以为常的“快递不上门”的服务模式下,智能快件箱、快递驿站发展势头最为迅猛。从消费者使用最为普遍的智能快件箱来看,记者了解到,仅拉萨市就有4个品牌的智能快件箱分布在主城区的189个场所,其中,仅丰巢智能快件箱在拉萨市一天的存件量就已达到了7000件。消费者需求量大,市场就大,所以大多经营者认为,新规不会影响智能快件箱和驿站的使用量。

但也有不少业内人士对于新规心存担忧,因为快递员的主要收入是寄件量而非派件量,但目前西藏群众的快递是以购入为主,所以快递员通常会在派件上争取效率,从而增加收入。

“我们快递企业肯定会遵守新规。但现在的实际情况是,基本上是一个快递员负责两三个小区,拉萨主城区的部分小区又没有安装电梯,希望相关部门能够结合西藏快递业发展现状,因地制宜实施政策。”高中林告诉记者,如果在类似第十一安居苑这样的大型小区内,有许多客户要求送货上门,快递员

的派件量可能会出现下降,从而影响快递员的收入,导致快递员减少。

“无论是从消费者、快递员还是快递公司的角度出发,新规的实施确实有望推动快递行业进行变革。”西藏丰巢网络技术有限公司运营主管任宇坦言。

其实,从消费者的角度出发,新规的诸多要求,都是围绕保护消费者权益而展开,确保快递服务更加符合个人的需求和意愿。无论送货上门,还是代收点自取,其实可以根据个人的实际情况和需求来进行选择。那么,你更希望送货上门还是代收点自取呢?

