

别让包裹搁浅在最后一米

快递服务短板亟待补强

快递使人们的生活变得方便、购物变得快捷，然而，包裹交接的“最后一米”令不少人挠头：在有些地方，大件包裹不给送上门，收件还得自己搬；快递员指定取件时间，过期不候；虚假签收……真正提升快递服务质量，还需科学管理、定好规矩，让收快递更加省心、放心。

交接快递，并不容易。一方面，快递员风里来雨里去，甚是辛苦；另一方面，收件人等着送货上门，却等来“快递已放超市”的信息，甚至什么告知都没有，难以获得满意的服务……

如何提升快递服务质量，打通包裹交接最后一米，让收件人更放心、更省心？记者展开了调查。

收件人：收快递，自己跑

“快递给你放在小区门口超市了！”

收到短信后，家住西部某市的刘娟打电话给快递员，表示自己在家，带着孩子，不太方便自己拿，询问对方是否可以送到楼上。快递员则表示，自己已经离开，没法再送上楼。刘娟到超市一看，原来是三大箱尿不湿。她只能一趟一趟地往家搬。

“这都算态度好的，有时候快递员就在小区门口，却打电话让我们下去拿，说包裹太多了，没法送上楼，还限时间，‘10分钟内取，不然就拿走了。’”刘娟说，她喜欢网购水果生鲜，有几次没按快递员的指定时间到达指定地点，快递就被带回了快递公司，“等第二天再送到的时候，东西都不新鲜了。”

在偏远地区工作的葛朔杉，经营一个手工辅食工作室，大量食材

都要网购。收快递，成了一件头疼的事情。除了少数两家快递公司给送货上门外，其他快递员都是直接放在代收点。每家公司的代收点，又都设在不同的地方。“看着短信，天南海北地找快递”，就成了葛朔杉的日常。“如果让别人代取，人家还必须拿着我的身份证。超过3天不去取，快递还会被退回。”

接收快递的不快体验，还不仅限于此。有市民表示：“我家小区门口的小超市，代收快递会收取1元的费用。我打电话给快递员，让对方别放在小超市，可对方却说，你这么贵的东西都买了，还在乎这1元钱吗？我没办法，只能自认倒霉。”还有市民反映，快递员还没把货送到，就提前进行操作，让系统显示快件已“签收”，弄得收件人虚惊一场。

快递员：多送单，多提成

快递员为何这么来去匆匆？有什么办法让他们更耐心一点，服务更周到一点？

业内人士介绍，快递公司的薪酬制度，是造成快递员不愿送货上门的一大原因。有些快递公司各区域的派送点都是加盟商，快递员与这些加盟商之间并不签订合同，也没有基本工资，收入主要依靠派件的提成。派送一单，一般可以拿到0.5元至1元。要想保证收入，就得有充足的派单量，平均每位快递员每天的派送量在100单左右。如此庞大的派单量，导致他们争分夺秒、顾不上服务质量。相较与每位客户耐心沟通，他们更愿意将包裹投放在快递柜或者代收点。

从用户这边来看，除非包裹实在太大太沉，一般大多数人只能忍

气吞声，被动接受这种收件模式，因碍于繁琐而放弃投诉。

更难办的是，即使快递员被投诉，也未必会对其造成影响。毕竟，加盟商还得考虑剩下的快递怎么送出去。同时，因为与快递员之间不签合同，在管理上也缺乏抓手。刘娟就表示，她曾经投诉过一次，但对方只是问了下情况，说是会给答复，但最终却没有什么结果，只是耗费了收件人的时间。

收件人也很难用脚投票，决定发件人通过哪家快递公司发货。业内人士表示，目前快递市场还是供方市场，快递公司要争取的群体主要是卖家，而卖家决定使用哪家快递公司的服务，则主要是看谁给的折扣更低。所以，网上购物的消费者往往只能夹在中间，受窝囊气。

快递公司：定规矩，有抓手

如何提升服务质量与服务体验，让快递真正交到收件人的手中？多家快递公司也有一定的措施。

韵达快递派送员小沙表示，自己负责周围几个片区的快递配送，其中包括两所学校。学校放假期间，送件数量每天有100多单；但到了开学之后的旺季，每天往往需要送300单以上。

“公司要求我们，送货前必须与客户联系。但是我们很难完全做到，因为包裹量太大了，都打电话联系的话，根本送不完。”小沙说，“很多客户也理解我们，不太计较，收到短信他们就快去快递柜或代收点拿了。我也会为客户考虑，大件的東西，肯定会提前打电话约好，给送到家里去。”

对服务质量，快递公司也会进行追踪。据了解，如果接到客户投

诉，小沙将面临200元至500元的罚款。另外，为了保证快递员能够认真投递，以及快递员队伍的稳定性，公司规定快递员的辞职申请需要提前一个月上交。如果一段时间内，收件人发现收件过程出现问题，这样还能向快递员追责。

西部某市邮政局区分局业务主管蔡新林介绍，中国邮政集团6月底开展了一个“百日专项整治行动”，对投递环节的要求进行细化。按照要求，快递员送件必须与客户电话预约，如果家里有人，必须送到家里。在征得客户同意后，才可以按照客户要求投递到代收点和快递柜。

“在日常管理中，每个投递机构都对外公布了投诉电话，并安排了专人进行核实和处理。”蔡新林表示。



资料图片

如何减少快递包裹破损

网购书籍，签收时发现磨破包装？邮寄水果，收到时却损坏变质？大件家电，送货途中磕碰了却责任不清？网购时代，收寄快递成为人们熟悉的生活场景。可一旦遇到快递包裹受损的情况，消费者往往会承受一定损失，维权也比较麻烦。如何才能减少这种情况的发生呢？

包裹受损获赔少

西部某市市民阿德（化名）此前在网上买了一个化妆品。这天中午，某快递公司快递员打电话说快递到了。“当时我在外面办事，让他放在门卫处，不到两个小时回了单位，从门卫那儿拿快递，拆开后发现里面是空的。”阿德立马联系快递员，快递员想都没想就把责任推给了他：签收时没有当面拆开确认，需要本人承担后果。

阿德说：“包裹磨损严重，能看到用两个不同的胶带缠绕，很明显是拆开再包装，东西虽小，但花了我400块钱！”

后来他又去找快递公司投诉，没想到快递公司态度引人不快。“他们刚开始问东西价格多少，一听完，就把责任推到我身上，接着又怀疑门卫老大爷，看他们的态度，显然是不想承担后果。”阿德说，“我把包装破损的截图发给快递公司后，他们又拖了一周多时间。”

“最后给我的结论是责任由快递员承担，只退我一半的钱。”他觉得深究下去也不一定有效果，只得就此作罢。

像阿德这样的遭遇，如果发现

有包裹破损只能联系配送的快递员。而快递员也有一些苦衷。“因为流程环节多，谁也解释不清楚在哪个环节出了问题，经常出现最后由快递员对包裹进行赔偿的现象。”快递员杨海涛无奈地说。

包装环节存短板

包裹受损的情况为何时常出现？哪些环节出了问题？记者来到该市市中心快递集中点，这里有许多临街收寄特产的快递摊位。只见快递员熟练地将回收来的纸箱和泡沫裁剪成配套商品的大小，塞入报纸作填充物后就封装贴单，只有贵重药材、高档珠宝等较为昂贵的商品时，才会使用新纸箱和气泡袋等填充物。

“快递业现在竞争激烈，利润薄，我们在包裹封装上能省点就省点吧。”快递员小房解释说。

多家快递公司负责人表示，快递业的运营成本很高，快递公司很难在分拣和配送环节上压缩成本，只能在收寄环节节省开支。包裹受损的主要原因是物流距离远、包装安全性不达标和粗暴装卸分拣。有时候，所寄的东西要辗转好几个地方，普通快递最快也要5天左右才能到消费者手中，因此中间磨损或丢失的概率有所增加，也很难准确地指出哪个环节出错。“在收寄环节没有强制统一的包装规定，确实容易造成包裹在较长的物流流程中损坏。”一家快递公司负责人说。

针对包裹安全，虽没有强制性、规范性的包装要求，但绝大多数快递企业还是形成了一定的内部标准和管理规范。

利用技术提效率

近年来，随着生鲜冷链物流市场发展蓬勃，多家快递公司也在该地试水了这一全新的物流产品。

“快递的生鲜产品主要是菌类、生肉、水果等产品，其中走单最多的就是新鲜菌类，每年都超过两万单。生鲜产品很容易失温、腐烂、变质，我们在包装、运输、冷链等多个环节都会格外注意。”中通快递当地生鲜冷链负责人彭小刚说。

“包装菌类产品要用密封泡沫箱，每个蘑菇间都用吸水纸隔开，泡沫箱内还要放置多个冰袋保温，不仅是泡沫箱要全面密封，外包装的2厘米加厚纸盒也要密封，最后贴上易碎和生鲜标签。”彭小刚说，“当天收寄的待出港生鲜货物都是在次日清晨6时在机场过机安检，中午12时就抵达最近外地机场，货物当日安排专车送达。此外可直飞的城市，当日22时前专车送达，需要多次经转航线的地方，必须要在第三天22时前专车送达。”

“即使这样货物还是会有一定程度的损坏，货物未按规定时效送达造成损坏的，由承运方和派送代理商向客户赔偿。”彭小刚补充道。如今，不仅是该市的生鲜产品能保证到达东部消费者手中，全国各地出产的生鲜产品也能“坐着飞机”来到这里的百姓家。

除了利用航空和冷链技术提高物流效率，针对长途物流造成的包裹损坏和物流时效问题，多家电商平台还相继尝试了建设物流仓储本地仓的新模式。

■链接

9月快递服务满意度为78.3分

日前，国家邮政局发布9月中国快递发展指数报告。9月，我国快递发展指数为212.6，同比提高22.3%，呈现稳中有进的态势。这其中，服务质量的提升成为重要因素。

根据报告，中国快递服务质量指数为312.1，比上年同期提

高23.4%。从分项指标看，快递有效申诉率不到百万分之0.3，同比改善六成多。消费者快递服务满意度为78.3分，同比提高0.1分。这说明，前三季度，快递业服务质量持续改善，市场竞争更注重服务质量的提升，质量改善成为企业发展的内生需求。

随着“放心安全消费工程”有效落实，快递企业聚焦服务质量提升，积极落实不抛扔、不着地、不摆地摊，加大资源投入，优化操作流程，服务规范化和智能化水平持续提升，消费者权益得到保护。

（据《人民日报》）