

“自提柜已签收” 快递为何难上门

市消保委：约谈快递企业 推动建立追责机制

见习记者 陈友敏

“‘自提柜’已签收，收货人凭取货码签收。”网购后，你是否会在不知情的情况下突然收到这样一条快件已寄存的消息？收货地址明明已经精确到具体的室号，为什么在消费者不知情的情况下，快递还是送到了驿站里，存到了自提柜中呢？

根据2018年5月1日起实施的《快递暂行条例》，经营快递业务的企业应当将快件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。收件人或者代收人有权当面验收。

那么，为什么本该直接送上门的快递，会存到自提柜呢？为了给消费者更好的消费体验，上海市消保委表示，将在今年针对快递件虚假签收、未经同意擅自将快递件送到快递寄存柜或驿站等涉及公司和员工诚信的问题，推动各家公司建立追责机制，真正把制度和规定落实到人。

未经允许寄存 去年投诉达624件

近年来，末端派送成本已经占到物流行业总成本的30%以上，快递公司为了竞争想法设法压缩“最后一公里”的成本，造成了派件环节的服务质量不断下降。快递员未经消费者同意就把快递件送到快递柜或快递驿站，让消费者上门自取的情况多发，成为快递类消费者投诉的热点之一。

而去年5月的“丰巢事件”更是引发全社会对快递派件环节消费者选择权与公平交易权的广泛关注。

根据2018年5月1日起实施的《快递暂行条例》，经营快递业务的企业应当将快件递送到约定的收件地址、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。收件人或者代收人有权当面验收。

但这一条例的实施情况却不乐观。据上海市消保委透露，2019年有关于快递员在未经消费者同意的情况下，擅自将快递件送到快递寄存柜或驿站，给消费者造成不便或损失的投诉达624件，占快递（物流）服务类总投诉量的13.9%。

社交网络平台上也经常可以看到对快递员未经消费者同意就擅自将快递放到自提柜或者驿站的行为的吐槽。比如，记者发现，有的小区并没有驿站等可以存放大件快递的暂存点，所以快递员在派件时，基本都是默认小件存入自提柜，大件送到家门口，在收到取货短信之前，谁也不知道今天的快递会送到何处。

根据《快递暂行条例》，快递员需要在取得收件人的同意后，才能将快递暂存至快递末端——自提柜、驿站等暂存点。那么为什么总是会有消费者反映快递员在未经允许的情况下，直接将快件送至暂存点？甚至在遭遇投诉后，仍然违规操作？送货上门怎么就这么难？

上海市消保委快递专业办周桦秘书长在接受媒体采访时透露，近年来，快递业务规模增速较快，而快递从业人员存在流动性高的问题。经营快递业务的企业想要盈利，只能将压力转嫁到

“活多钱少”催生违规操作

快递员身上。说到底，还是“活多钱少”的问题。

“我们一天其实也赚不到什么钱，一件快递的派送价格大概在1元左右，我们存进快递柜也是要付钱的，格口小的一件4毛，大的一件5毛，到手也就只有几毛钱，所以只能走量。”圆通快递一位姓付的快递小哥告诉记者。

据付先生透露，高峰时段乘坐电梯送货至高层住户手中，最少耗时10分钟。现在因为电商平台暂时还没有大促活动，所以近期手头派件比较少，一天总量在300件左右。其中五六十件，他会选择送货上门，其余都是默认直接存进自提柜。“我

有时也会接到部分客户的电话，不想自己的快递被放进自提柜。一般我就会从快递柜里取出来，再上门派件。”“一趟最少10分钟，这样一小时我也派不了几件快递。我每天7点开始派件，如果件件都上门派送，一天也送不了多少。”

记者在某小区内碰到的另一位“宅急送”的快递员说：“我们专做同城快递，客户大多都是企业，每天派件量大概只有几十件，派送价格也高，2块钱左右。所以我们基本都是上门派送，也没有什么压力。三通一达的快递员量大、价格也低，他们存快递柜也要付钱，压力真的不小。”

市消保委：约谈快递企业 推动建立追责机制

为保护消费者合法权益，上海市消保委多次联合快递主管部门和行业协会召开快递企业约谈会，督促各家快递公司完善“快递件放入快件柜（驿站）应征得消费者明确同意”的相关制度，严格快递派件管理，并推动行业出台相关规范。

上海市消保委现代物流专业办公室还组织了快递派件系列暗访体察。主管部门的监管措施、行业协会的自律行动和消保委的社会监督形成合力，快递派件服务质量下降趋势得以遏制，规范性有所改善。

据统计，2020年上海市消保委共收到消费者关于“未经同意，擅自将快递件送到快递寄存柜或驿站”相关投诉286件，较2019年下降54.2%。占快递（物流）服务类总投诉量的比重从2019年的13.9%降至7.56%。其中，投诉量较大且占比超企业投诉总量10%的有中通、韵达和百世3家快递公司。

在疫情防控常态化下，快递在保民生、促销费方面发挥了积极作用。上海是中国头部快递企业总部的聚集地，上海快递服务质量提升与模式创新能起到很好的示范引领作用，有效助推快递



穿行于街头的忙碌的快递员

记者 王湧 摄

行业的高质量发展。上海市消保委透露，今年市消保委将与主管部门、行业协会继续紧密联动，进一步督促快递公司严格管理，为消费者提供更好的快递服务，为“守护安全、畅通消费”共同努力。

消保委将督促完善管理机制，针对快递派送延误、快递件遗失损坏等问题，督促各家公司完善管理，做到发现问题后及时告知情况、主动与消费者协商解决。

此外，针对快递件虚假签收、未经同意擅自将快递件送到快递寄存柜或驿站等涉及公司和员工诚信的问题，推动各家公司建立追责机制，真正把制度和规定落实到人。

另一方面，上海市消保委还将与上海市快递行业协会合作，采用多维度数据化的方法建立快递公司服务评价机制，评价结果公开向社会发布，通过消费者的选择优化竞争助力高质量发展。

修改收货偏好设置形同虚设

一些网友也给了出解决方法——打开“菜鸟裹裹”APP，点击“我的”，找到“驿站收货方式”选项即可选择个人偏好的收货方式。

目前快递代收，基本分为“驿站”代收以及“快递柜”代收两种方式。记者在“菜鸟裹裹”APP上看到，点开“设置菜鸟驿站”的选项即可选择“帮我暂存，有空去拿”“需要送货上门”“每次放入驿站前都请跟我电话确认”3个选项。点开“设置菜鸟智能柜，可以选择“总是愿意存放”“仅工作日存放”或“禁止存放”。

但是不愿个人快递在未经允许的情况下就放进自提柜或者驿站的消费者，在选择了“禁止存放”后，情况真的有好转吗？

据居民余女士透露，此前她的快递一直默认被快递员送至菜鸟驿站寄存，这一情况即便在她修改收货偏好为“需要送货上门”后仍然没有得到改善。余女士修改收货偏好后所收到的第一件快递，仍然被送至了菜鸟驿站。直到余女士投诉快递员后，快递公司才在第一时间

联系了余女士，表示将会安排快递员送货上门。

第一件快递的问题得到了有效解决。但此后的第二件、第三件、第四件……还是被送到了菜鸟驿站。

“快递公司解决投诉的态度我觉得没有什么问题，但是投诉解决之后，快递员还是会默认送到驿站，次数多了我也烦了，无奈之下只能改回暂存菜鸟驿站的选项。”余女士告诉记者。

另一位不愿快递被默认送至驿站的李小姐，遇到的问题则更为严重。在修改收货偏好后，快递仍被送到驿站的李小姐同样选择了投诉，但她接到的却是来自驿站的威胁电话，并被驿站拉入黑名单，此后她的所有快递均被驿站拒收。快递员就将寄存点转向了“自提柜”。

“修改了选项之后，情况并没有改善，甚至更糟糕。现在我的快递，大多数都是直接存放到自提柜，少部分大件，因为我父母单位可以送货上门，所以我都会选择父母单位地址为收货地址，由他们下班后带回。”李女士提起糟糕的收货经历，至今仍然是满肚子怨言。