

取个快递走一公里,有的被强制拍照……

快递代收点到底方便了谁?



“没通知快递就被放到菜鸟驿站,离家1公里远”“特意备注不要放驿站,还是放了”“去代收点好几次都没人”“取件被强制拍照”……原本为方便消费者而设立的快递代收点,近来却被消费者频频吐槽。

“新华视点”记者调查发现,一些代收点不尊重消费者选择权,取件时间不合理,丢快递现象时有发生。

消费者担心被报复 难维权,应加强监管 优化管理

根据2018年5月1日施行的快递暂行条例,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。

北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永表示,如果没有按照约定收到快递,可以向快递公司总部、快递主管部门或者所在地区的消费者委员会投诉维权。

据了解,平台也会根据用户投诉对代收点进行罚款。但实际上,对消费者来说,维权并不容易。

家住厦门市思明区的吴女士告诉记者,此前因被驿站工作人员多收取快递费向菜鸟驿站官方客服投诉,客服允诺匿名处理。然而,两小时后,吴女士就接到驿站工作人员来电谩骂。两天后,官方客服回电,说事情已经解决,退回了多收的费用。3月2日,吴女士的家人去菜鸟驿站收件被拒收,并且工作人员态度蛮横。

后来,菜鸟驿站客服承认,他们处理的第一步就是把投诉人的信息给驿站,让驿站先行解决。“很多驿站的工作人员接收到投诉信息后,首先想到的并不是解决问题,而是生气报复,而他们又掌握着消费者详细的个人信息。”吴女士担忧地说。

记者发现,由于代收点往往与家庭住址比较近,消费者和代收点工作人员、快递员之间接触频繁,消费者的投诉维权很难做到匿名,这让消费者多了维权的顾虑。记者在黑猫投诉平台查询发现,有关“代收点”或“驿站”的投诉超过1万条,其中200多条投诉中提到自己被代收点工作人员或快递员威胁。

业内人士建议,代收点本是为方便消费者服务的,下一步应优化管理,提升服务质量。

邓永表示,快递企业应优化对快递员的绩效考核和奖惩措施,让快递员有提升服务的动力;要通过合同等方式理顺快递企业与代收点之间的权利义务关系,快递企业应加强对代收点的监督。此外,邮政监管部门要加强对快递企业和代收点的监管,可通过罚款、责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证等方式,督促快递业提升服务质量。

不告知就放、想取回不易、有的强制拍照

张先生家住河北省邯郸市复兴区光华苑三期,快递车可以进出,快递员也可以上楼。但自从小区附近设立了一个菜鸟驿站和一个熊猫快收网点,他觉得取个快递“太费劲了”。

张先生说,都是不通知就直接把快递放到代收点。“在网上查到这家驿站营业时间是早上9点到晚上7点,但驿站门口张贴告示,称中午12点到下午2点关闭。”张先生吐槽,“等我下班回家它也关了!”

为了正常收快递,张先生在菜鸟App上设置了拒绝将快递放至菜鸟驿站,但并没有效果。他的快递仍然被直接放在菜鸟驿站,而且还不能正常入库,需要自己找。

不少人吐槽:“下单一时爽,收货常常难。”家住北京市大兴某小区的小木告诉记者,快递员没通知就将快递放置于小区的菜鸟驿站。“我给快递公司打电话投诉,提出这个快递急用,要求尽快配送

上门。另外,以后的快递不要送至驿站。客服表示同意。”小木说,但等了两天,打了两次电话投诉后,她的急用包裹才被扔在门口,其后的快递则仍旧被直接送至菜鸟驿站。

“有啥办法能让快递不代收点啊?家里每天都有人。”北京的小宋无奈地说。

除了未经允许就将快递放至代收点,不少人反映,从代收点取件也不顺利。北京西城区的李女士说:“晚上过了8点取不了,想在第二天上班前取,9点了代收点还没开门。”

记者发现,有一些代收点经常无人看管,有的虽然有人但也不怎么负责核对取件人信息,任何人都可以随意拿走快递,增大了丢件风险。家住上海市浦东新区的安小姐说,自己网购的化妆品显示在驿站暂存后已经送达,但自己没去取过,驿站工作人员也说不清被谁取走了。

还有代收点的取件方式涉嫌过度收集个人信息,侵犯消费者隐私。有消费者反映,有的代收点的取件机器会对取件人拍照存档,一旦用户反馈丢件,会由驿站工作人员查询取件时的照片信息。

快递代收点的这些问题并非偶发现象。微博话题“快递代收点强制取件人拍照存档”和“快递代收点强制拍照会泄露隐私吗”,阅读量超过1.5亿。知乎问题“有多少人因为菜鸟驿站放弃淘宝”浏览量近700万,超过2400位网民作答,其中高票答案大部分都对菜鸟驿站服务的吐槽和分享自己投诉维权的经历。另一个知乎问题“菜鸟驿站真的方便吗”,有超过1600位网民回答,其中获最高票的答主表示,“现在拿快递要到一个需要横穿两条马路的代收点,而且这个代收点中午休息,营业时间和自己工作时间高度重合”,得到了1.8万的赞同。

为什么一个区域代收点数量少、服务质量不高?

近年来,网购规模越来越大。根据国家邮政局监测数据,截至2月7日,2021年我国突破100亿件快递仅用38天,而2020年用了80天。

配送问题随之凸显。在人力资源和社会保障部发布的“全国招聘大于求职‘最缺工’的100个职业排行”榜单上,“快递员”这一职业在2020年连续4个季度上榜,其中一二季度均排在第二名。

为解决配送“最后一公里”的问题,快递柜、快递代收点等应运而生。据了解,快递代收点主要开在一些小区附近,既有以加盟形式开的专门代收点,也有一些便利店、房产中介兼营代收业务。

广州市荔湾区一家菜鸟驿站的店长严女士说,小区每天每个快递公司的快递平均数量有四五百件,每家快递公司负责一个小区的快递员通常只有一个人,想每一件都送上门很难。因此,快递公司都与她签订了合同,将快件放在驿站。根据合同,快递公司根据快递入库件数给严女士付费。

据了解,目前大部分快递代收点都采用这种经营方式。这就意味着,在一个区域内,快递代收点数量越少,入库的快递件就越多,代收点的营收就越高。

“我们小区超大,从东门到西门要走十几分钟,小区周边只有一个代收点,是西门

外的一个房产中介。我家在小区东北角,每次取个快递至少半小时。”北京的王先生说。

目前,对于代收点的管理,主要还是来自所加盟的平台。严女士告诉记者,平台规定他们每天营业时间至少10个小时。但很多消费者反映,不少代收点开门时间很随意,而且基本和上班时间重合。

对于快递员来说,将快递集中放在代收点也是最优选择。记者了解到,目前,快递员收入大多是“底薪+送件提成+收件提成”构成,将快递批量放入代收点,大大降低了派件时间,在快递数量较大时也可以减少一些因为派件不及时导致的投诉。

■广告

好消息

大同云冈机场3月28日航班换季

新增“哈尔滨=大同=福州”航班 每周一、二、四、六执飞

新增“桂林=大同=大连”航班 每周二四六执飞

“天津=大同=海口”航班夏秋季 每周二、四、六继续执飞

另有特价机票等你抢,快快行动吧!

关注大同云冈机场微信公众号,随时查询航班最新动态及特价机票信息。

大同机场=朔州往返直通车电话:18034988820
 机场问询:5688112/5688114
 投诉电话:18935251315

机场巴士电话:18735271158
 货物运输电话:5688006、5688130



3月17日,在果洛藏族自治州甘德县岗龙乡寄宿制中心小学,学生正在上课。近年来,青海省不断加大教育投资,持续实施义务教育“全面改薄”工程、能力提升工程等,在校舍建设、师资补强等方面持续发力,进一步改善办学条件。2016年以来,青海省累计向青南等地区投资129亿元,建设校舍320万平方米,办学条件显著改善。

本版图文据新华社