

■ 快递新规满月观察(上)

“件件上门”压力下,快递小哥们如何应对? 有些人累得够呛 也有人还是老样



文/片记者 李梦瑶 夏侯凤超
见习记者 徐晓磊

上门派件量从暴涨到平稳

4月1日下午1点10分,短暂午休后,王衍深再次回到快递中转站——这里是快递到达用户前的最后一站。货车刚一停下,十多个快递小哥“蜂拥”上前,麻利地分类装车快递。

“这个是送货上门的,放到外面;直接投驿站的,装袋子里。”干了7年,王衍深眼睛贼“毒”。运输带上的货物,他只看一眼,就能分清哪些是他配送片区的,其中又有哪些是需要送货上门的。

谈及落地满月的快递新规,王衍深表示,比起前段时间不分黑白的忙碌,如今他逐渐适应了新节奏。

时间回到3月9日。那天记者第一次见到王衍深时,是在青年东路2号。中午12点半,相比过往路人午后的闲逸放松,王衍深满脸愁容——他蹲在路边,背靠快递车,焦急地给用户打电话。

“新规的第一周,感觉一周干了两周的活儿。”王衍深说,这种忙碌让他找回了刚干快递时的疲惫。

按照新规,快递员每派送一单,都要提前给客户打电话询问送到哪儿。这无疑颠覆了此前快递员默认的“行规”——只要没叮嘱送货上门,直接放到驿站或快递柜。

王衍深每天投送的快递大概有300个。“有要送上门但没写清楚门牌号的;有要放到快递柜的;有不在家要改日配送的……这都需要提前电联。”王衍深统计,新规实施前自己每天大约有50个快递需要送货上门,而新规实施的第一周,这一数字便涨了两倍,也就是150件。

上门量增多,但日配送总量不变,想要完成一天的任务,只能延长工作时间。就这样,王衍

自3月1日起,修订后的《快递市场管理办法》开始实施。新规明确要求,未经客户同意,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。如今,备受关注的快递新规已实施一个月,落地情况如何?

连日来,记者蹲点采访济南多位快递员后发现:有人在努力适应这段新规“磨合期”,有人则还在用着“不告而投”的老办法。“新规”的效果到底如何,快递业能否真正告别粗放发展,仍然需要更长时间的检验。

深每天的下班时间也一拖再拖——从最初的下午5点半,到现在的每天晚上七八点,甚至九十点。

“刚开始适应不了,太累了。”王衍深彼时内心很是挣扎,想边干边找一些新的出路。

而新规之后,需逐渐适应的不只有快递员,作为收件方的居民,也在逐渐适应新规的变化。

在王衍深电联的过程中,要求还是放到快递驿站的用户也有不少,理由大多是不喜欢接陌生电话,总是出差不在家,放在门口不安全等。

“这也算是对片区居民收货习惯的一次重新摸索,这种摸索还要持续一段时间。”王衍深说,经过半个月留心调研,他现在一天固定有80个左右的件需送货上门,都需要电联。剩余的200个快递,均与用户提前商定,每次都放到指定位置。

10个电话3个打不通

“不告而投”是这次快递新规修订后最要解决的问题,也是惩罚措施最严重的一条,而对快递员来说,最大的难点也在如何“告知”这一层面。

在“滴”了两个60秒后,电话仍然无法接通,王衍深无奈地叹了口气。



王衍深在挨个给快递用户打电话。

对于需要电联的,王衍深指了指后备厢里,还有一小堆上午没打通电话的派件。所以,他下午第一项工作是需要再次与这些客户联系。

“工作日打不通电话的情况还要多,很多人手机在静音模式,10个电话至少有3个不通。”王衍深说,打不通也不敢直接投到快递柜,只能带回去,什么时候打通什么时候配送,如果是空号就要做问题件,带回公司处理。

王衍深算了一笔账,目前80个送货上门量,一个派件通话1分钟的情况下,光打电话一天就要多花费1个小时。

但新规实施一个月后,称“从未接到快递员电话”“新规没起实际作用”的消费者还有很多。

“冒着被投诉的风险送到驿站,还是大多数快递员的选择。”在明湖家园附近一家快递驿站,店长王师傅告诉记者:新规实行一个月了,但驿站的收件量并没有明显下降。

“如果完全遵守新规,根本不可能送完。”来此送快递的中通快递员张立说,他还是按照老办法——除非客户提前告知快递要送上门,不然还是“不告而投”。

“我负责的片区上班族多,快递量大,一天能送500多件。”比起王衍深挨个打电话送件模式,张立派送方式虽不符合规定,但在

配送效率上,每天可比王衍深多送近200件快递。

相比张立的“果断”,王衍深则相对“保守”。

“那我先给你签收好吧,周一给你送过来。”听到电话那头客户“我没在公司,明天再配送吧”的答复,王衍深赶忙补了一句。征得同意后,他给快递扫码签收。

“之所以这样,是因为每个时间段的快递签收率也是落在我们头上的考核红线,规定时间段内完不成派送就会被公司罚款。”王衍深介绍,以前放到驿站,由驿站代签收不用考虑这个问题;但新规之下,快递签收率就无法保障。

这可以理解为,快递员不打电话直接放到驿站,只是“有可能”被顾客投诉罚款,但如果完不成签收率,“一定”会被公司罚款。

不只如此,新规施行后,要求放在家门口的快递也多了,这样丢件的概率也会增加,而责任怎样认定目前还没有明确的说法。

工作更苦收入却未提高

如此辛苦之下,王衍深也并没有换来更高的收入。记者多方了解到,除顺丰、京东外,“四通一达”的每件快递的配送费在8毛—1元,如果快递员送到驿站,驿站每件要扣5毛寄存费,对于按件计

算工作量的快递员来说,实质到他们手里的每件只有5毛的佣金。

相较于“四通一达”,新规对顺丰和京东两家快递公司影响不大,未经客户授权不代为签收、未经客户授权不投放快递柜是两家公司多年长期坚持的服务标准。

与王衍深业务有交叉的顺丰快递员张晨告诉记者,他目前一天派件量在100件左右,仅为王衍深的1/3。他一个快递派件佣金在2元上下,每天的收入会比王衍深稍多一点,但更重要的是还会比他轻松一些。

“既不给我们涨配送费,又要让我们达到顺丰、京东的配送质量是不现实的。”几日内,快递新规实施后开出的第一张万元罚单,也是几家快递员聚在一起常讨论的问题。根据网上一些信息,受此影响,在南方,已有不少城市的快递员选择离职。

“在不做出改变的情况下,济南的第一张罚单落到谁头上,就要看谁运气不好了。”张立无奈地说,“虽然这是我们生存的饭碗,但如果真的严格执行起来,离开也可能是我们最后的选择吧。”

不过,近一周来,王衍深在送快递时也发现了一些新变化,有的快递单上直接标注了收货喜好,如需要电联、不用打电话直接放门口等,尤其是一些直接要求放到驿站的快递,给他提升了不少效率,这就很好地解决了“提前告知”的问题。

“快递链条上的部分环节早前就作出调整,如淘宝,就可以设置收货偏好,但一直无人使用,新规出台后,更多用户开始主动配合设置,这些变化在给我们信心。”在王衍深说。

“提醒一句确实好,但看老王那天很晚还没收工,我就给他,以后还是直接放门口,不用打电话,能减轻一些工作量。”家住青年东路5号院的居民刘女士说。

“这一个月来,片区部分用户对我们表示理解,也让我感到暖暖的。”王衍深说,“我这边如果发现有用户到了大件,即使他的收货习惯是放驿站,我也会打个电话询问一下是否需送货上门。”

(文中张立、张晨均为化名)

编辑:马纯潇 美编:刘燕 组版:刘淼

汶上县南旺医院 开展老年人及重点人群 健康体检工作

为认真贯彻落实国家基本公共卫生服务项目,加强辖区内老年人及重点人群的健康管理,近日,汶上县南旺医院为辖区60岁及以上老年人和重点人群开展免费健康体检工作。

体检现场,医务人员为每位受检者提供了全面的身体检查,包括体格检查、心电图、腹部B超等项目。根据慢性病患者的病情进行了针对性的检查,并给予相应的健康指导。

此次体检让辖区老年人充分了解了自身健康状况,提高了对自身健康的重视程度,下一步,南旺医院将不断优化体检流程,让老年人享受到便捷、及时、高效的医疗卫生服务。(通讯员 张倩)

重要公告

因东阿至阳谷高速公路宁堂枢纽互通跨越,接入G0321德上高速涉路施工,德上高速K181+920.015~K185+120.015段需间断性封闭,施工时间为2024年4月1日至2025年3月31日,在此期间,请过往车辆提前做好绕行线路规划和时间安排。在通过施工段落注意安全警示标志,按标志提示减速慢行,并注意各出入口指示牌及时调整路线,谨慎驾驶。道路施工给您出行带来的不便,敬请广大司乘人员支持配合,并予谅解。公告时间:2024年3月28日-2024年4月2日。

中铁十六局集团有限公司 东阳高速公路TJ3标项目经理部 2024年3月28日

老字号古法香肠

冷鲜前腿肉 自然风干

山东省巾帼 好品牌优选好品

qilu 齐鲁农超

¥25.0 / 200g