

■ 快递新规满月观察(下)

“件件上门”并非无解，“选择前置”或是良方

主要电商平台正在优化服务流程，设置用户收货偏好

文/片 记者 夏侯凤超
李梦瑶 见习记者 徐晓磊“鱼与熊掌”
的选择难题

3月1日，新修订的《快递市场管理办法》(以下简称《办法》)正式施行。讨论声音最高的，就是其中“经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，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”等内容，以及第五十四条中的涉及相关情形最高可以处以3万元以下的罚款的内容。

“不是要求必须上门投递，而是针对实践中经常出现的未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的情况。”《办法》出台半月后，3月15日，中国快递协会法律事务部主任丁红涛接受记者采访时表示，新规强调的是“提前告知用户”。

距离新规实施已经过去了一个月。在3月7日和4月1日两天，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者两次采访调查发现，尽管罚款数额明确，但新规对于快递员、快递公司和驿站来说，仍然是被动的。一个很重要的原因是，庞大的派单量与需要花费大量时间进行的电话告知，犹如“鱼与熊掌，无法兼得”。

“现在的工作量几乎多了一倍。”一位在济南申通干了7年的快递员坦言，自己一天派单量在200余单。上午跑一趟，下午跑一趟，一天能有差不多七八个小时在路上，这还不包括每天大概有两个小时在收发点收货、理货、打包、装车等。

采访中，“单单都要打电话”的投递现状也让该快递员颇为“头疼”。他举了个例子，一个电话一分钟，每天只打电话就能花掉3个多小时，“过去晚上六点多能下班，现在最晚能到11点多”。

两难选择
带来了行业焦虑

对于消费者关心的快递服务价格问题，丁红涛表示，根据初步调查分析，上门投递占比变化不会太大，履约成本增加相对有限。中国快递协会也建议快递企业以进一步提高效率为主要措施，来缓解成本压力。

相关人士认为，目前的行业焦虑和困境或许是多年来市场问题的集中爆发，而快递新规的

泉城调查

备受关注的快递新规已实施一个月。“打电话就送不完”的尴尬该如何破解?4月1日新修订的《快递服务》国家标准实施中规定“用户应在下单时选择投递方式”，这无疑成了一剂良方。

►4月1日上午，大批刚送到菜鸟驿站的快递正等着入库。



一方面“送不完的快递”，一方面可能面临的万元罚单，压力也让快递行业有了“波动”。

根据相关报道，新规刚出台时，北京等地已有快递小哥离职。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者采访时了解到，事实上，济南也有不少快递员已转行外卖或其他行业。

据了解，近十年中国的年快递单量增长了10倍，但快递价格却下降明显，快递从业者的增速远低于业务量的增长。《2023中国蓝领就业研究报告》显示，快递员月平均收入已低于外卖员。

“快递新规对快递行业会造成一定的整顿(洗牌)，使得一些快递公司可能会被淘汰，有的快递员可能生存压力会比较大。”资深产业经济观察家梁振鹏曾表示，快递公司在这个时候可以采取提升快递员的送货工资、奖金等方式。

对于消费者关心的快递服务价格问题，丁红涛表示，根据初步调查分析，上门投递占比变化不会太大，履约成本增加相对有限。中国快递协会也建议快递企业以进一步提高效率为主要措施，来缓解成本压力。

相关人士认为，目前的行业焦虑和困境或许是多年来市场问题的集中爆发，而快递新规的

实施或许能让快递员的真实情况被看见，倒逼市场的调整，整个快递行业也可能回面临“洗牌”，做得好的企业，或许会迎来更好的机会。

“新规实施不应该让快递公司和快递小哥来承担最后的责任，作为整个电商快递系统中的一个环节，送货上门和按需配送的矛盾，需要上下游产业链共同解决，或许电商平台才是解决问题的关键。”中国交通运输协会快运分会副会长徐勇也曾表示，“消费者在购买产品时，可以自主选择快递品牌，选择送达位置——家里、驿站或快递柜等，但每一样(服务)，快递公司都需要明码标价，然后把选择权交给消费者”。

新规并非要求
“件件上门”

正如徐勇所说，在难以平衡的现状下，既然新规强调的“不告而投”并非“不能投”，对于快递行业来说，解决“告”的问题就能减轻焦虑。

济南天桥区一家快递点的负责人告诉记者，“其实客户都有自己快递投递的固定偏好，如果在电商层面就能进行前置选

择，有选项选择放在驿站还是外卖柜或是直接上门，那给后方投递会减轻非常大的工作量。”

不少市民也有同样的感受。“我收快递其实并不喜欢送到家里，更习惯放在驿站。”市民周女士说，一是保护隐私，二是怕丢了，因此放在驿站或者快递柜就是个很好的方式。

在采访过程中记者也发现，接电话的年轻人里，很大一部分选择驿站或快递柜。济南多位快递行业从业者也提出，新规并非要求“件件上门”，事实上，有些顾客更偏向放到驿站而非上门，年轻人更愿意放在驿站。对我们来说，这也是一个双向理解的过程”。

丁红涛也提到，在投箱入站前需征得用户同意。当然，征得同意的方式，不止人工打电话一种，也包括前置确认选项、智能语音呼叫等多种方式。

希望用户下单前
先确认投递方式

一个向好的信号已经出现：“选择前置”正在实现。

今年年初，市场监管总局(国家标准委)发布《快递服务》

等五项国家标准。其中，新修订的《快递服务》国家标准(以下简称“新国标”)于4月1日起实施，新国标规定，将用户下单分为通过快递服务主体下单和电子商务平台下单两种方式，电子商务平台下单又将投递分为上门投递、箱递、站递、其他等四种类型，更好适应寄递用户个性化需求。“用户应在下单时选择投递方式，快递服务主体应按用户选择的投递方式提供投递服务。”

据了解，主要电商平台正在为此优化业务流程。4月1日，记者在某购物平台上看到，在收货地址——收货偏好选择页面，用户可以自助设置“优先放代收点”和“送货上门”两种收件方式。其中，送货上门又细分为“需电话联系，联系不上放代收点”“需电话联系，联系不上放代收点”“无需电话联系，无人签收放门口”三种方式。

在“菜鸟裹裹”APP中记者看到，收货偏好设置页面可以选择“帮我暂存，有空去拿”以及“送货上门”两种收件方式，但不同地址的菜鸟驿站则对上门取件做了限制，有的提示“该站点已暂时关闭送货上门服务”，有的提示“敬请期待”。同时，在菜鸟裹裹——菜鸟智能柜中，用户可以选择“总是愿意存放”“仅工作日存放”“禁止存放”三种方式，设置后对所有菜鸟智能柜生效。

省城快递小哥王衍深也发现了这个“利好”，“每个件的单上，扫出来都会有标注，如要求送货上门，电话联系件，发短信等等，如果用户下单时候选择了放在代收点，我们就不需要电联了，节省了很多时间。”这对于他们来说是一个好的信号，“新规实施以来，有些环节已经做出了改变，压力减轻了不少，我们对这个行业也有了信心”。

“我们也希望广大用户在网购下单的时候能够确认投递方式选项，这样有助于降低用户与快递小哥的沟通成本。”丁红涛说，“只有多方协力，才能更好地保障用户的选择权，进一步提升服务体验，从而促进行业高质量发展。”

山东单县：
科普宣传浇灌文明之花

单县科协大力开展“科学家大讲堂”“启迪义教”“科创筑梦”“科普大篷车流动巡展”等特色活动，助力全县青少年科学文化素养全面发展。单县科协邀请中国科学院老科学家科普演讲团9位教授分别举办两期“单县科学家大讲堂”，为全县6000余名中小学生送去了25场精彩的科普讲座，组织开展了“我与种子”主题科普实践活动。

此外，单县科协充分发挥科普大篷车“轻骑兵”优势，搭载流动科普展品及低碳生活、垃圾分类、食品安全等系列科普展板，开展科普巡展进校园活动25场，受益学生达28000余人次。(王晓兰)

乘客将3万余元治病钱遗忘公交车上

公交员工辗转寻找失主归还

2月29日晚7点35分，济南公交K302路驾驶员代成功回队收车后，将一个布袋子交到了值班员马虎手中，并告知这是自己在车上捡到的，如果失主寻找就及时归还。

马虎接过布袋打开一看吓了一跳，里面竟有两沓百元大钞，还有许多散开的百元钞票，粗略估计有3万余元。于是他赶紧喊来现场调度员刘雯雯，一方面询问她是否接到了乘客寻找失物的电话，另一方面，让刘雯雯一起帮忙查找，看看布袋里有没有信息可以联系到失主。



失主与民警一起认领丢失的钱物。

经两人查看，布袋里有医院检查的病历、两张身份证，还有一部手机。身份证信息显示，失

主就是周边村子的。马虎于是赶紧联系该村的朋友，请其帮忙联系失主。晚上8点左右，失主将电

话打到了其放在布袋里的手机上。马虎接通电话后，失主在电话里激动地表示感谢。

因为涉及金额较大，马虎让失主联系110民警，一同到车队将钱物取走。十几分钟后，在民警陪同下，失主前来领取丢失的钱物。失主说：“这钱是我带着去医院看病的，看完病后在青龙山汽车站上的车，到了地铁园博园站下车时，自己不知道咋回事就把布袋落到了公交车上。真是太谢谢咱们公交的工作人员了。”(魏兆巍)