

2022年1月 星期五 14日

辛丑年十二月十二

第 537 期

# 镇江周刊

ZHENJIANGDAILY  
镇江报业传媒集团出版



Tel:0511-85010056  
本报网址: http://www.jszw.com.cn



## 没经同意， 你的快递就进了快递柜？

### 《快递市场管理办法(修订草案)》公开征求意见引热议

本报记者 曹海蓉

1月7日，国家邮政局《快递市场管理办法(修订草案)》公开向单位、个人征求意见。其中明确指出，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递箱、快递服务站等快递末端服务设施。对于违反相关规定将受到的处罚，征求意见稿也明确了最高3万元的处罚力度。

春节将至，年货正热。绝大部分快递企业都宣布春节不打烊，这就意味着年前又一个快递配送高峰即将来临。可随着快递量的猛增，无论是快递柜或是驿站，快递“最后一公里”的战争持续打响，而消费者的习惯也因此改变，逐渐默认快递被放进快递柜或驿站，然而这些便利背后，是消费者被剥夺的快递是否“送货上门”的主动权。

### 被剥夺的主动权，让人欢喜让人忧

快递早已深入千家万户，各种平台更是被大众尤其是年轻人熟稔于心。但因为快递不能及时送到手，还是引发了不少矛盾。

“就因为这个问题，不知道和快递员吵过多少次。”家住老小区的蔡媛媛苦不堪言。因为是开放式老小区，没有快递柜和驿站。又因工作关系，快递送达的时间家里往往没有人，尽管在电话里已经告知放在楼下相熟的小店，可快递员还是经常擅自将快递放在家门口，甚至藏在楼道某个隐蔽的地方，为此她丢过很多次东西。

快递柜和驿站普及的小区，似乎也没有避免因快递带来的怨气。因为默认放在快递柜，孙洋寄回家的东西全不被告知，又因自己设置了消息免打扰，只有自己想起来去翻看物流记录，才能知道买的東西是否已经寄到。

“大部分时候都能及时取件，可有时候真忘了，超时还要收费，就非常苦恼。”让孙洋最郁闷的一次，是自己给女儿买的一支几元钱的笔，且是

包邮，因为忘记取件，几天后想起，超时费就花了1.5元。从此以后，孙洋再不把快递寄回家，而是寄到单位传达室，下班自取。

以丰巢为代表的快递柜，收费相对较高，在一些小区，代收驿站逐渐兴起。记者在走访市区一些封闭式小区发现，一些小区除了有专门的快递驿站，小区里的便利店、超市等，都设有快递签收点，方便附近楼栋的业主取件，但也有些有时间限制，超时需要收取超时费。

于是，越来越多的快递员在不通知消费者的情况下，直接把快递放在快递柜、驿站或是快递签收点。“家里无人签收”的情况解决了，“快递不上门”的矛盾再次激化。

“如今不得擅自将快递投到末端服务设施的征求意见稿出台，此类矛盾终于可以解决了。”市民王夏说出了很多人的心声。可希望是美好的，仍有人持观望态度，“意见出台是好事，可真正落地，有多少人能做到，即便有处罚措施，又能真的处罚多少？”

### 委屈的快递员，为难的行业

面对客户的不满，快递员也有着属于自己的委屈。“现在就年底寄递高峰，每天都有三四百单，多送一单就是一单的收入，送货上门会极大影响工作效率。”



快递员小顾是负责大市口片区的投递工作。相对来说，自己负责的区域单位多一些，居民楼少一些。每天早晨8点出发，他基本上要耗一个上午的时间，派送周边写字楼的快递。“虽然不用送上楼，但每单都要打电话、确认，即便如此，这些量也只是每天的1/3。”小顾坦言，如果每单都要送货上门，那工作效率就会很低，而送单量直接与收入挂钩，这是很现实的问题。

记者在走访中了解到，快递员每送一票快递，公司加上一些网点补贴，拿到手的派送费约为1元。随着快递柜和各种驿站的兴起，快递员的工作效率明显提高，从以往每天100多票，

增加至如今的300票左右，遇上“双十一”“双十二”等网络大销，每天甚至高达四、五百票，而每存放一票，快递柜或是驿站收取的费用为0.3—0.5元。即便如此，快递员依旧愿意将快件放在快递柜或是驿站，“相较于更高的效率，这些成本是可以接受的。”

尽管工作强度很大，但快递员的收入不高，已经是行业共识。中国邮政快递报社发布的《2020年全国快递员基层从业现状及从业满意度调查报告》显示，超五成快递员月收入不超过5000元，月收入超过1万元的仅占1.3%。

我市的情况也基本相同，“除去一些公司或是网点补贴的汽油费、通信费等，全市快递员的平均收入在5000元左右。”市邮政管理局副局长戴文涛介绍，快递员普遍没有休息，全年无休的状态下，辞职率也在攀升，年度辞职率高达20—30%。

为了解决“最后一公里”的配送问题，各平台巨头也开始了各显神通。因为有平台补贴，在顾客有需求的情况下，菜鸟驿站可以免费为用户送货上门，丰巢也上线了长期租用功能。但这能解决快递末端网点“送货上门”的难题吗？

### 倒逼快递行业规范发展

去年旺季高峰期间，全市1500多组、15.7万格口的智能快件箱分担了总投递量的9.5%，菜鸟驿站分担了总投递量的26.2%。也就是说，全市近4成的投递量，由末端投递服务承担。

镇江菜鸟驿站在全市有500多个点，承担着每天约20万的快件量。镇江菜鸟驿站城市经理温锦程告诉记者，驿站对用户的需求有基本了解，如果用户不同意投递到驿站，要求送货上门，后台会标注并显示，第一时间将快件退回给快递员，送货上门。对于有补贴的平台快件，驿站提供免费送货上门，“驿站存放快件也是永久免费的，不需要支付任何超时费用。”

顺丰的丰巢在快递柜市场上拥有70%以上的市场份额。但在商业模式上，却还是处于“吃力不讨好”的探索之中。如今，丰巢上线“长期租用功能”，仍然在如何盈利的道路上费尽心思。

“末端服务设施的建设，归根到底是为了提升配送效率，要实现快递‘送货上门’，快递企业内部的运营管理机制、考核结构、网络结构等需要同时调

整。”戴文涛表示，末端配送服务不尽责现象之所以普遍存在，一方面是缺乏行业标准，另一方面与快递员不足、用户时间不匹配、末端管理不规范等都有关。部分企业提供廉价服务，打低价格战，无视消费者选择权，私自将快件放入快递柜或驿站，“尽管我们一直禁止不经用户同意投放快递箱，但因为没有其他处罚依据，面对客户投诉，也采取了纠正不规范行为的做法。”

如今，草案给出了具体标准，不仅丰富了行政部门的管理手段，更是在标准化、规范化之下，纠正畸形的廉价市场，提高成本，倒逼企业进行良性规范发展，“不可否认，初期投递效率相较于现在，可能会降低，时限也会加长，但企业因此改变，增加人员，并制定符合市场规律的价格，服务水平会进一步改善。”戴文涛表示，征求意见稿加强对这些问题的规范，或将为快递行业带来改善契机。

### 记者短评

## 主动权，应该掌握在用户自己手里

曹海蓉

“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递箱、快递服务站等快递末端服务设施。”对快递行业乱象的关注，终于来了。

其实，存在即合理。不可否认，快递柜、驿站的出现，相较于门到门、点对点的“送货上门”，成本更低、效率更高。一方面，为无法及时签收的用户提供了便利，另一方面也极大节约快递员的时间成本。

没有足够的快递员，每票利润低，只能在单位时间里尽可能多的

“走量”，末端服务设施不规范……这些是廉价市场造成的畸形发展，不应该让用户买单，更不能让用户在不知情的情况下默认快递放在快递柜或驿站里。

2021年全市快递业务旺季高峰期总业务量较2020年增长14.5%，在快递业快速发展的当下，约束不经同意就将快件放入快递箱等情况作出具体规定，在倒逼企业规范性发展的同时，保护用户权益，尊重用户意愿，让主动权掌握在用户自己手里。



## 一件件小事 汇成对一座城市的信心

□ 华翔

近日，一座城市，因一则新闻上了热搜，又有另一则新闻，是连夜“撤下热搜”。然后，便有这座城市里日常发生的一件件小事，在网络一次次被“曝光”，终汇成了市民、网友以及舆论对这座城市的巨大信心。

这城市名曰深圳。上热搜的新闻，是深圳卫健委公众号的四字回复——“电话发我”。1月8日，有人在深圳卫健委公众号文章下评论反映，产妇等着核酸结果住院。从市民留言到深圳卫健委回复，只间隔了6分钟。然后，一个小时，核酸结果就出来了，粤康码也能查到了。再然后，当事人在微博评论区感谢深圳卫健委，称已经顺利住进医院。连夜“撤下热搜”的新闻，则是深圳的粤康码突然崩了。1月10日上午，深圳市民突然发现，粤康码无法正常显示。官方消息显示，10日上午8:31，粤康码因流量异常增大，触发系统保护机制，但紧急处置后，9:04部分缓解，9:56完全恢复。不仅如此，等待期间，深圳市民纷纷收到消息：微信小程序“深i您”“穗康码”，以及支付宝健康码，均可正常使用。只是最初短暂的混乱，一切瞬间恢复正常。一起原本会成为沸沸扬扬热搜的话题，刹那归于平静。

而深圳卫健委的回复，更是让当地人被唤醒了许许多多记忆，一件件平日里的琐事在评论区被蜂拥而来的网友提起，比如解决问题的速度惊人，比如信访通道畅通无阻，比如做事过程有温度有包容，点点滴滴，不胜枚举。于是，金句再次曝出——“你永远可以相信深圳！”

你永远可以相信深圳，因为初心在，政府有以市民为中心的果敢担当。在四字回复成为舆论焦点后，深圳卫健委接受澎湃新闻采访时如是表述：“深圳市政府是服务型政府，简单来说就是服务民众。当时我们没有想那么多，只想尽快帮助市民解决问题就好。”“服务型政府”，5个字，字字千钧！所以，我们还能看到，1月7日，龙岗区的一处核酸检测现场，出现了一位身着新娘礼服的女子，女子当天结婚，为了不耽误婚礼，工作人员安排她优先检测；1月9日，深圳为一个外地未测核酸的孕妇产后绿色通道，进行了急诊剖宫产手术，最终胎儿平安出生，而从孕妇产后到送进手术室，只用了50分钟。

你永远可以相信深圳，因为专业在，政府有应急能力的转变提升。所以，我们还能看到，一起因境外输入引起的深圳本土疫情，从1月7日确诊首起感染者，到1月10日查明疫情源头，不过三天时间。而这短短三天里，深圳已经进行了一轮全市核酸检测，累计完成核酸采样2218.78万人次，而且100%完成检测。三天，就三天，深圳已然给所有市民吃了一颗“定心丸”。还有网友晒出照片，深圳在多个隔离点酒店，都配备了心理咨询师。会对隔离人员进行心理健康和风险评估，然后进行电话随访与跟进，对特殊人群儿童、老人、孕产妇与有疾病的客人，他们会做好特别关爱服务。

你永远可以相信深圳，因为素养在，民众有文明意识、包容心态和整个城市从上而下的对生命的尊重。所以，他们能看到，新娘优先核酸检测，其他排队的人没有抱怨，还纷纷送上了祝福。新娘没有为赶上不上婚礼而着急，队列中的其他人，也没有大惊小怪。甚至还有对狗狗的从众照顾——去年，深圳就出台规定，在流调中，不能忽视对宠物的检测，但在没有疫情的地区，没有必要采取太严格的措施。疫情中的深圳，遛狗遛狗，仍然是一种自由。

抗击疫情，人民日报微博有评论：“抗疫措施有力度，人文关怀有温度，越是尊重生命越能凝心聚力，早日战胜疫情！”针对深圳这一波的新闻热点，亦有评论言：“这座城市里，有财富的神话，更有对待普通人的温情。所有生活在这里的人，都能感受到温暖、尊重和一种踏实感。开放、包容、尊重、规则和人性化。这就是深圳最大的秘密。”

《大秦帝国》里有一句台词，阐述的虽然是国力，但用于在城市发展与竞争上，亦颇为恰当：“根基在庶民，魂魄在庙堂。”这一次，深圳为自己城市打了一波响彻全国的广告，亦给全国各地好好上了生动的一课。

扫描二维码  
关注公众号



镇江  
品读

责编 笪伟 美编 笪伟 校对 章正英



导读 DAODU

小探九华山古道

→10版

苦趣深

→11版

定格人间烟火

→12版

声明：向本周刊投稿，即视同作者同意授权本报及本报所属平台、合作平台使用，不再另行支付费用。