



我省某地快递专用电动三轮车牌照。

市邮管局消费者申诉中心每年接到4000余件有效投诉。

快递员正在核验、扫描快件。

快递业最高规格法规下月起施行 新政如何解快递之“痛”

本报记者 张燕 通讯员 张海燕

一年里,宁波要收寄快件11.1亿件,每个宁波人平均收寄快件100多件;全市有1万多名快递员穿梭在大街小巷;从买衣服到家电再到如今的买米买菜,很多人的日常生活已离不开快递。

日前,李克强总理签署国务院令,公布《快递暂行条例》,自今年5月1日起施行。“对于快递行业,《条例》具有里程碑式的意义。”在市邮管局市场处处长赵海忠看来,这份国务院令,无论是对城市交通物流规划、行业发展,还是消费体验,都非常重要。

高速发展的快递业“快乐也痛着”

虽然快递业已经渗透到人们日常生活的方方面面,但与这个行业相关的法律法规仍相对滞后。2009年,国家在修订《邮政法》时明确了快递的法定地位。2013年,新《邮政法》颁布实施时,快递管理也只是作为其中的章节存在。当时,谁都没想到快递业能发展得如此迅速。2017年,全国快递业务量完成了400.6亿件,是2007年的33.4倍,年均增长42%。我国已经有7家快递企业陆续上市,形成了7家年收入超过300亿元的企业集团。我国的快件业务量连续四年位居世界第一,成为我国服务业的重要组成部分。

从2013年至今,快递业在宁波也取得了“巨量”的发展。去年,我市有240余家快递法人企业,涉及1500多个分支机构,收取快件6.1亿件、派送5亿件,有3万多人活跃在快递行业,其中一线快递员就有1万人。而在2013年,我市仅有107家快递法人企业,299个分支机构,收取快递1.17亿件、派送快递约1亿件。6年里差不多增加了4倍。

快递业的快速发展,在给新经

济带来保障的同时,也为人民群众带来便利。“快递业的快速发展是需求、技术、模式、人力和设施等多因素共同作用的结果。”中国宏观经济研究院产业所副研究员洪群称。

在快速发展的同时,无论是行业自身,还是它所面对的消费者,都“快乐也痛着”。国家邮政总局有关人士列举了快递业发展面临的一些实际困难:快递末端网点 的办照成本较高、快递车辆通行难、快递基础设施薄弱等;快递安全形势比较严峻,危害公共安全和用户信息安全的情况时有发生;此外,快递市场经营秩序不够规范,存在服务质量相对较低、责任界定不清等问题;快递服务争议也不少。来自市邮管局消费者申诉中心的数据,过去一年,该中心收到2.1万条申诉,其中4000余条为有效申诉。“这些申诉,许多是消费者和企业协调后没有达成一致,通过各种渠道转到我们这里来的。”该中心工作人员邱秦介绍,实际上,一年11亿件的快递业务,纠纷量远远不止这些。

新政解分拨场地各自为战之“痛”

一票票快件,通过分拨中心集中,再发往全国各地。分拨中心的位置、规模、设施等,在很大程度上决定了快递的速度、运营效率、服务质量。“在宁波,没有相对集中的快递分拨中心,这是行业一大痛点。”赵海忠介绍,目前宁波顺丰、德邦以及“三通一达”等都有自己的分拨中心,但各自为战,无法形成集聚效应。更重要的是,他们几乎都是临时租借场地,很多场地无法满足标准化分拨中心在面积、道路条件、硬件设施等方面的规定。

一家快递公司负责人告诉记者,因为宁波的分拨中心处理能力趋于饱和,业务旺季他们需要自己派车去绍兴的分拨中心将货物拉来,最远的时候,还曾去广东拉货,大大降低了运营效率。而另一家快递公司因在象山没有分拨中心,需要通过余姚分拨中心供货,影响了配送时效。

标准化的分拨中心,通常在市级层面建有统一的园区,选址在高速公路出口或机场附近,通行方便,设置月台等设施保障分拨安全。记者了解到,杭州市将通过“两园”来发挥快递分拨中心优势,两园分别为位于萧山的快递产业园区和位于盐仓的快递物流园区。其中,杭州(盐仓)快递物流园区主要利用海宁盐仓靠近市区的特殊条件,为杭州地区的快递提供集散、分拨服务;杭州(萧山)快递产业园区则是发挥萧山机场这一空港优势,为杭州及周边区域提供国内外中远距离的快递分拨、中转服务。

《快递暂行条例》规定,“县级以上地方人民政府应当将快递业发展纳入本级国民经济和社会发展规划,在城乡规划和土地利用总体规划中统筹考虑快件大型集散、分拣等基础设施用地的需要。”这也许就是《条例》“里程碑式意义”的

关键所在。与以往的部门规章相比,《条例》是国务院令,它所约束的不仅仅是行业本身,还包括

各级政府及相关部门,“发展保障”是《条例》对这个行业最具深远意义的一章。

新政解停车不使用车也难之“痛”

“近段时间,已经从新闻中听说这部法规了,市邮管局前阵子也就《条例》对我们企业进行了培训,这部《条例》的出台,对行业来说肯定是好事情。”慈溪天天快递负责人陆可旦说,现在“车”是企业面临的最大困难之一,城市道路资源紧张,快递员不敢随便停车;部分老城区快递车开不进,需要用三轮车送,有违章的风险。

“因为没有合适的运送快递工具,明知道三轮车运快递是违章的,也只能与交警‘躲猫猫’,每年我们公司都有十几辆违章三轮

车被扣。”陆可旦直言。

对于快递企业来说,新《条例》中最鼓舞人心的,莫过于提出“县级以上地方人民政府公安、交通运输等部门和邮政管理部门应当加强协调配合,……依法保障快递服务车辆通行和临时停靠的权利,不得禁止快递服务车辆依法通行。……对快递专用电动三轮车的行驶时速、装载质量等作出规定,并对快递服务车辆加强统一编号和标识管理。”陆可旦对于“临时停靠权利”“专用电动三轮车”等充满了期待。

新政解收件不便信息外泄之“痛”

快递带来足不出户采购的便利,为宁波人开启了一种全新的生活方式。以800万常住人口计,去年,宁波人寄件6.1亿件、收件5亿件,相当于一年里每个宁波人平均寄件76件、收件62件。

虽然收件 的“快乐”大于“不愉快”,但总有一些“痛点”让消费者不痛快。消费者陈女士感到最不方便的是快递员经常把她的快递放在小区门卫。因为居住的是老小区,门卫不设岗,好几次她的快件丢失。“快递小哥有时候会打个电话、发个短信,有时候没有提醒,一看物流记录‘已签收’,就不由得着急起来。”陈女士说,现在不少新小区设立了快递柜,但老小区的快件谁来管?

陈女士的烦恼,《条例》给出了解决办法:引导快递企业合用智能末端设备;要求住宅小区管理单位设置快件收寄投递专门场所;快递末端网无需办理营业执照等。这意味着小区管理单位如物业公司、社区居委会等,需要设置“专门场所”来解决末端收寄问题。而末端网点的布局上,因为取消了营业执照这一环节,将会有更多的便利店、水果店加入进来。

当然,增加末端网点、投递场所,并不意味着免除了快递员上门服务的义务。当前,不少消

费者体谅快递小哥的工作繁重,同意自己下楼取快件,这是对快递员的尊重,但从快递员本身而言,上门送件是义务,不能把消费者自提包裹当作理所当然的事。

“未来快递配送的模式一定是多种多样的,最重要的是选择适合当地实际情况的,选择让物业工作人员、快递小哥、签收用户都满意的配送方式。”赵海忠说。除了收件之“痛”,还有快件及个人信息安全之“痛”。现在楼盘推销、贷款推销电话不绝于耳,有人怀疑快递面单是个人信息泄露的源头之一。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,《条例》从多个层面保护用户信息安全。首先,《条例》禁止在快递运单上记录除姓名(名称)、地址、联系电话以外的用户身份信息,减少个人信息泄露的风险点,明确了企业搜集用户信息的行为边界。其次,根据《条例》,快递企业应妥善保管用户信息等电子数据,定期销毁快递运单,有责任采取有效技术手段保证用户信息安全。对于出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息,情节严重的,没收违法所得,并处5万元以上10万元以下的罚款,并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

评 说

让快递业快乐地发展

互联网时代,快递行业在短时间内实现了规模化发展壮大。不过,异乎寻常的高速前行,也给快递行业留下了诸多后遗症。其中,最突出的表现就是多数民营快递公司管理体系较为松散、快递人员素质良莠不齐,导致终端服务往往不尽如人意。

比如快递实名制早已开始实施,但是在推行过程中比较难,为什么呢?就是害怕快递公司将自己的个人信息泄露出去,会惹出很多不必要的麻烦,所以在收寄物件时很多人不愿将自己的信息登记上去,因而造成快递实名制的措施实行不下去。实名制实行不下去,又带来了其他问题:快递员将快件放在小区门卫和单位传达室,发个短信后一走了之,管你收到收不到。于是,快件丢失现象时有发生,收寄人与快递公司纠纷不断。

一方面快递行业高速发展,一方面保障的法律法规相对滞

后,导致快递行业“快乐并痛着”,而消费者对快递行业的感受则是“让我欢喜让我忧”。

快递业要发展,无疑需要政策法规来“保驾护航”。这次新政,针对不少快递业的“痛点”作出了具体规定,除了防止个人信息泄露外,还有快件大型集散基础设施建设的保障,引导快递企业使用智能末端设备,依法保障快递服务车辆通行和临时停靠的权利……这些新政的实施既能促进快递业健康快乐地发展,更重要的是将真正造福于消费者。

宁波是个网购大市,当前最迫切的是将新政尽快“落地”。(李国民)



图 示



《快递暂行条例》配套制度预计月底完成 宁海研究快递专用电动三轮车管理

本报讯(记者张燕 通讯员刘晓阳)我国首部快递行业行政法规《快递暂行条例》已经出台。记者从邮管部门获悉,《条例》的相关配套制度预计将于本月底完成,我市宁海县正在研究快递专用电动三轮车管理。

国家邮政局局长马军胜在上月

底的相关会议中指出,国家邮政局将努力推动《快递末端网点备案管理暂行规定》《快递业务经营许可管理办法》《邮件快件实名收寄实施办法》等法律法规的制定、修订工作,争取4月底前完成。

《条例》中提出的“对快递专用电动三轮车的行驶时速、装载质量

等作出规定,并对快递服务车辆加强统一编号和标识管理”,意味着电动三轮车送快递将被合法化。对此,国家邮管局表示,将参考北京市有关快递三轮车通行的管理规定,指导各地制定具体办法,今年争取在全国一半以上城市建立快递专用电动三轮车规范运输保障机制等。

记者了解到,我省部分城市开始研究快递专用电动三轮车的管理,我市宁海县正在创建“省级快递先进县”,目前正在研究邮政快递专用电动三轮车的相关管理办法,并将适时出台。

本版摄影 张 燕