

“收快递”变“取快递” 快递员 不送货上门 怎么成了 默认规则?



驿站工作人员正在处理快递员送来的快递。

“喂，您好，您的快递到了，现在方便送货上门吗？”

你有多久没有接到这样的电话了？春节前后，相信不少人都沉浸在“买买买”的氛围中。然而，明明人在家中坐，等来的却是手机里弹出的驿站取件码信息。

近年来，随着快递末端的普及，驿站和智能快递柜方便了快件的收取，但久而久之，不管收件人在不在家，快递不上门已成了“习惯”。

1 市民：“收快递”变成“取快递”

“爸，我走了啊，要是菜鸟驿站的快递你不好拿，下次回来我再带给你。”大年初八，朱先生准备从老家启程回宁波工作，可临行前，家中的快递让他有些闹心。

原来，除夕那天，朱先生父亲的新棉袄在烧柴火时被烫了个洞。朱先生当即下单“破洞贴”，准备让父亲粘在破处。没曾想，快递迟迟未到，朱先生临走前才到镇上驿站。父亲腿脚不便，很难来回走半小时去拿快递。

“走的时候，看着我爸用黑胶带粘着衣服，在门前冲我摆手，心里真不是滋味。”远行千里，一件送不上门的快递也成了对父母放不下的牵挂。

前不久，家住镇海区庄市街道的张女士也有过类似的体验。“以前好歹还会打电话，现在我没收到任何通知，快递就被放到驿站。”张女士认为，驿站的确是一个便利设施，快递员把快件送到驿站，解决了许多上班族的包裹存取问题，但家里如果有人，总得打个电话询问一下，是否要送上门。“有时候隔了几天去拿，还经常找不到。”张女士直言，自己反倒成了“快递员”。

“我们也支付了快递费用，前几年都会电话告知送货上门，现在就算‘免运费’普遍了，那也是羊毛出在羊身上啊。”不少市民认为，支付快递费用的同时，不送上门，意味着快递行业的服务缩水了。

2 快递员：放驿站既节省时间又能保安全

2月2日，记者来到鄞州区潘火街道的一处菜鸟驿站，负责人龚亮正在整理快递员送来的一车快递。

“平常都是快递员直接送来，我们驿站进行分拣，摆放到架，再发送取件码。”龚亮经营这家菜鸟驿站5年，他表示，早些年单量小的时候，快递员基本会打电话通知，由收件人选择投递方式。这些年单量越来越多，一些快递基本直接送到驿站。“你看看，放在驿站能降低他们和消费者的沟通成本，送货效率也提升了，所以大家普遍选择这么做。”

对此，记者咨询了中通、申通、韵达等公司的快递员。一名中通快递的派送员向记者透露，以中通为例，每送一单只能收入几毛钱，如果都打电话，不仅时间来不及，收入可能也大打折扣。“我们快递员也是一肚子苦水，有的小区出于安全考虑不让我进去，有的小区电梯还要刷卡，实在麻烦。”

“也不是我不想打电话，我负责的是住宅区，白天上班的人很多，放门口容易丢，一个个确认，很难完成那么大的派件量。”该派送员说，放在驿站，一来节省了时间，二来还能保证包裹的安全。

3 菜鸟驿站：每天1000来个包裹，电话根本打不过来

随后，记者来到鄞州区蔚蓝水岸、金桥水岸、常青藤小城等多家菜鸟驿站，询问快件投递情况。

“现在快递员基本都不打电话了，除非是贵重物品或者备注要送货上门，其他的直接放到这里。”多家菜鸟驿站的负责人均提到，四通八达（中通、圆通、申通、百世汇通、韵达）的快递由于单量大，除备注外，快递员大多数情况下会直接送到驿站，由驿站发送取件码。

“没办法，每天1000来个包裹，电话根本打不过来。”蔚蓝水岸菜鸟驿站负责人表示。

针对快递不送上门的问题，菜鸟驿站官方客服表示，驿站仅起到暂存包裹的作用，快递在派送前由物流公司管辖。“用户在淘宝下单时，会有个默认的暂存设置，如不修改，一般会将快递送入驿站，驿站负责暂时保管，至于快递员有没有打电话给收件人，不是驿站的工作范围。”

4 快件如何投递，浙江有明确的规定

实际上，快递送货上门，还真有法可依。

根据去年3月1日起实施的《浙江省快递业促进条例》第三十一条，快递经营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，并告知收件人或者代收人当面验收。快递运单上已注明上门投递要求的，快递经营企业不得将快件投递到快递末端服务设施、站点。

该条例还指出，对于未按快递运单上注明要求上门投递，或者未按收件人电话或者信息回复要求上门投递的，由邮政管理机构责令改正，可以处500元以下罚款；情节严重的，处500元以上2000元以下罚款。

随后，记者联系到中通快递的客服。对于快件派送问题，该客服表示，快递员进行派送前要电话或短信告知收件人，由收件人自行选择派送方式。“收件人同意暂存后，快递员才可以将快递放入驿站，如

所在地区没有中通兔喜驿站，就将快递放在其他合作驿站。”若直接将快递放入驿站，将被处以一定程度的罚款。

去年9月，顺丰也推出了“不上门必赔付”服务，在包括宁波在内的全国50个主要大中城市落地。在申通快递官网，快递服务标准中第五条送达方式和依据表示，末端派送服务要提前电联，由顾客按需选择。

除此之外，据《菜鸟驿站上门服务协议》，凡是在天猫/淘宝平台（淘宝特价版、闲鱼、飞猪、天猫超市除外）下单的部分购物包裹到达菜鸟驿站后，都可选择上门服务。龚亮表示，这个功能是由驿站统一送货，不过仅针对淘宝平台购买的商品。收件人可进行用户偏好设置，自行选择“驿站暂存”或“送货上门”来完成这一操作。

记者 朱琳
见习记者 袁先鸣 文/摄

残疾人就业信息专栏

待聘信息						招聘信息					
求职编号	性别	出生年月	学历	残疾类别	期望岗位	岗位编号	岗位名称	工作地	性别要求	年龄要求	学历要求
010722112301	男	1970-12-08	初中	听力三级	操作工	01082211150101	房务中心文员	鄞州区	不限	45岁以下	高中
010722112901	女	1979-8-21	高中	肢体三级	文员	01082211150102	仓库管理员	鄞州区	不限	20-50岁	中专以上
010722120501	男	1994-06-18	初中	听力二级	装配工	01082211150201	印花操作工	鄞州区	男	30-45岁	中专以上
010109070302	男	1978-02-21	高中	肢体三级	仓管员	01082211150202	辅料采购员	鄞州区	不限	20-45岁	中专以上
010722030204	女	1992-02-19	大专	肢体三级	文员	01072211090101	外观检验	余姚市	不限	20-35岁	初中以上
010719061503	女	1986-03-08	高中	肢体四级	文员	01082211100101	文员	宁海县	不限	35岁以下	高中以上
010716120102	女	1998-09-01	高中	视力四级	辅助工	01072208120102	前台	鄞州区	女	40岁以下	中专以上
010722011301	女	1997-02-26	大学	肢体三级	会计	010822112210108	上架员	宁波各区	不限	不限	高中
010722092702	女	1992-02-17	大学	肢体三级	文员	01082211100201	推拿师	海曙区	不限	不限	不限
010723020202	女	2001-07-06	大学	视力四级	英语	01021207290113	剥线工	北仑区	不限	40岁以下	初中

招聘会信息：定于2月15日上午9:00-11:00在本中心就业交流大厅举办“宁波市2023年春风行动暨就业援助月残疾人专场招聘会”，欢迎参加。

培训信息：淘宝创业、平面设计、计算机安装调试维修、美甲、摄影、中西面点制作、剪纸、布艺作品制作等。

宁波市残疾人就业服务网 网址：http://www.nbcljyzx.org.cn/

宁波市残疾人就业微信服务平台 公众微信号：nbcjryj

地址：宁波市江北区槐树路36号中远物流大厦二楼

就业联系电话：87811691、87815629、87815726、87815725

培训联系电话：87022991（黄老师）

