

新规落地一周 宁波快递业 有啥变化？

“你的快递送上门了吗？”

3月1日,《快递市场管理办法》新规正式施行。在过去的近一周,这个已经“预热”了三个月的政策还是掀起了轩然大波。

围绕“快递是否应该送上门”这个话题,消费者、快递品牌、快递网点、驿站等相关方似乎都有话要说,相关话题也连续数日登上热搜。

那么,新政实行一周,快递业究竟有啥改变?



在驿站取件的消费者。

1 有人雨夜送上门 有人驿站找快递

3月5日晚,大雨。

在江北区的一个小区里,一位快递小哥冒雨送着快递。“这些都是昨日来不及送的,今天能送多少算多少,站里还有一堆。”快递小哥看上去挺疲惫。

为了不被投诉,这两天他都延长了工作时间,一般要送到晚上八九点。“以前只有‘双11’才会忙到这么晚。多数快件还是送到了驿站,大件给人送到家里。”

几乎同一时间,在距离小区不远的快递驿站里涌进不少取快递的消费者,多数人都下班回家顺道来取件的。

记者看到小小驿站里依旧堆满了快件,取件人都熟练地找件、扫码,偶尔有几个找不到的,会向管理员求助。

两极分化,是近期很多人对于快递收件的感受。

新政推行第三天,市民张女士向记者展示了一条短信——告知她快件已放在了家门口,收信时间是晚上8:19。“以前也有快递上门送件的,但很少有这么晚。”

而黄小姐近日则依旧在快递驿站里翻找着网购的新衣服。“没有电话,消息都是延迟一天发的,而快递已经在驿站放了一天了。”



近年来增速迅猛的快递单量。

2 每单只赚几角 送还是不送?

近一周,记者与10多位不同品牌的小哥聊起新政,明显感受到单量已成为新规落地的“分水岭”,这个临界数为200单左右。

日均派件量200单以下的小哥,明显要比200单以上的游刃有余,而那些单日均派件量达四五百单甚至更多的网点,有不少已陷入麻烦中。

据记者了解,以行业标杆顺丰为例,目前,单件派件费用是1.5元至2元不等。顺丰、京东、德邦等品牌派件均是按致电、上门的流程进行,新政对于它们几乎没有影响。

而通达系的派件费平均每单0.3元至0.5元,有些批量单(即大批量转送到驿站就算结束工作的做法)甚至低至每单0.1元。

可见,鉴于行业之前已形成的梯队以及规模,新政产生的很多问题,既落不到丹鸟、极兔等单量不大的品牌上,也没对顺丰、德邦、京东等自营品牌产生多大影响,而是更多集中在“三通一达”的网点上。

业内人士告诉记者,由于早年间通达系依靠低价拼抢市场,因此单量是其优势。但这也一把“双刃剑”。“因为单量太大,小哥们不可能像顺丰、德邦等一件件送上门,所以就导致大量快递进入快递柜、驿站。这样的派件方式也降低了他们的派件收入。”

当前摆在这些小哥面前的只有两条路——要么按新规上门派件,但以他们目前手上人均单量来说,这已然是不可能完成的任务;要么只能是撂挑子不干走人。

不过,在采访中,尽管有通达系小哥表示已经在考虑转行或者跳槽,不过,部分小哥也坦言,情况也没网上说的那么糟糕。

“好好跟收件人沟通,大家都理解。看到大件就主动帮人送一下。工作还是看自己怎么干。”一位韵达小哥说,这两天,他还是分流一部分快递进驿站,发短信、打电话给收件人,对方基本也都同意。

3 新一轮“洗牌”或已开始

事实上,在过去一周,除了快递小哥们,不少快递品牌网点、快递驿站同样处于风口浪尖上,行业新一轮“洗牌”或已开始。

3月6日,在市区一个“通达系”一级网点里,负责人周先生早早到站开始处理派件问题。新政之后,网点正常运作被打破——尽管目前网点还没有执行过处罚,但一些快递员因为担心纷纷离职。原本100多人的派送团队,一下子少了15%的运力。

因为人手不足,再加上配送要求提高,站里的运力一下子紧张起来,这两天出现部分积压的情况。这也就意味着,除了消费者的投诉,站里还要面临被公司罚款的风险。

面对每天7万票左右的人站快递,周先生一边要解决派件问题,一边还要找各种渠道继续招人。“不好招,现在很多人一听做快递就头大,不愿意做。”据他判断,这样的情况可能还要持续一段时间。

记者从多家快递驿站了解到,这两天到站的快件确实有所下降,根据驿站的规模,数量从一两万件到近千件不等。按平均每票0.4元左右的存放价计算,损失几百元左右。

一位驿站工作人员告诉记

者,一些工作流程已经被打乱,那些没有明确反对派件员不上门的件,会先被送到驿站里,照常等待收件人自取。但部分被要求送上门的件则被留在网点,等待快递员有时间才能派送,这个过程至少长达几天。

在甬派上发起的关于“你的快递送上门了吗?”话题中,200多位读者进行了反馈。有超67%的网友并没有因为法规支持而要求快递一定要送上门,愿意接受“小哥在告知的情况下将快递放驿站或快递柜”或者“接受小件放驿站或快递柜”。

网友“聆听小包子”表示,驿站的出现,就是尊重“快递员忙不过来”的事实,而消费者也不可能全天候等着快递上门,存放驿站对于双方来说都是比较好的选择。

也有不少网友表示,大件物品还是希望送上门,建议快递APP上能有一个明显位置可供消费者选择希望派件的方式,减少沟通成本。

在“你认为该如何兼顾快递派送效率和服务”这一问题上,更多人倾向于“增加快递柜、驿站等终端网点,方便自行取件”这种方式;也有人提议“招聘更多派件员加强运力”“在合理范围内上调派费,保障快递员收入”。

4 快递快了,还是慢了?

在小调查中,还有一个关于收件速度的提问:新规后,你觉得快递的速度是快了还是慢了?

获得回复最多的是“没感觉,感觉和以前差不多”,占比66.83%。结合近日采访,想必这其中快件依旧被送到驿站的原因“贡献”不小;其次是“慢了”,占比23.41%。

从目前情况看,行业还没有在新政引发的轩然大波中找到切实有效解决问题的可行之路。

不过,新政更像一面“镜子”,

折射这个近些年高速发展的行业,在演进过程中积累下来的问题和矛盾——不够科学的薪酬制度,不够精细的操作流程,抢单大战后忽略的服务品质……要纠正这些问题,肯定不是一纸法规在一朝一夕间就能完成的。

目前,顺丰、京东、圆通、菜鸟速递、申通等都发文表态,在遵守新规的同时,也将通过数智化、语音客服等手段提升履约能力。

记者 黎莉文/摄