

# 不打招呼放快递柜? 有《办法》了!

“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……”新修订的《快递市场管理办法》(以下简称《办法》)已于2023年12月8日经交通运输部会议通过,自2024年3月1日起施行。新规一出,交通运输部于2013年1月以交通运输部令2013年第1号公布的《快递市场管理办法》同时废止。

时隔十年后出台的新规,在行业低碳发展、市场秩序维护、服务质量提升、用户信息保护、监督管理强化等方面都提出了新的要求,引起市民和相关企业的关注和讨论。那么,新规之下,快递市场将迎来哪些变化?你我收到的快递未来有什么变化?记者找到消费者和快递小哥、快递点负责人、行业专家做了调查。

## 新规:未经用户同意代为确认收件,最高可罚3万元

据交通运输部网站消息,修订后的《快递市场管理办法》共9章57条,主要内容包括:明确促进快递发展的保障措施,建立绿色低碳发展的制度导向,优化快

递市场秩序的规制方式,加强消费者使用快递服务的权益保护,体现快递安全发展的制度要求,完善快递行业治理的制度手段等。新公布的《办法》中提

到:经营快递业务的企业有下列情形之一的,由邮政管理部门责令改正,予以警告或者通报批评,可以并处1万元以下的罚款;情节严重的,处1万元以上3

万元以下的罚款:未经用户同意代为确认收到快件的;未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的;抛扔快件、踩踏快件的。

## 走访:有市民一年交了几十次快递柜超时费

从3月起,如果不经本人同意便将快递随意找人代签、存放至智能快递柜和服务站,相关快递公司将面临通报批评甚至罚款的处罚。“终于有人要替它们买单了。”听说有了这个规定,杭州市民王女士认为这一

举措很有必要,因为过去一年,她在小区快递服务站接连丢失了一双球鞋、一支羽毛球拍和一个小花瓶。“代签和代存产生的收货问题,真的不少。”王女士算了算,2023年,她仅因出差无法及时到快递柜收货,就被自

交了数十次超时保管费。收取快递,照理不该有“中间商”,是一件需要“亲力亲为”的事。当面验收,依托于我们常说的“送货上门”。这个“门”,最初指的是收件地所在的家门、校门、单位门。但由于快递送

达时间的不确定性,繁忙的“打工人”难免错开能亲手接收快递的时间,这就导致承担“代收”功能的智能快递柜和服务站点在各地越建越多。“送货上门”的“门”逐渐变成了快递柜门和服务点的门。

## 困惑:如果每件都沟通,送货效率会否大打折扣

新规执行意味着,要完成一次合规的送货,快递小哥需要在每一份快递送出前,通过电话或短信等形式告知收件人,并取得配送同意。无论这个快递是何大小、贵重与否。那么,从实际操作来

讲,这可行吗?在走访中,大部分市民对这一要求表示认可,也有部分觉得并无所谓。但快递从业人员提出了困惑。“我们的服务群体,是高校学生。大部分快递到达时,学生们都有课程安

排,如果真要‘一件快递一通电话’,那高校课堂恐怕要被扰了秩序。”在杭州市钱塘区一家顺丰服务点,一名负责人说。在与几名快递员探讨时,他们都提出了相同的困惑——如果每一个快递

都需要提前沟通,那送货效率是否会大打折扣,客户的体验感是否反而会大不如前?可见,寻找规范和效率间的平衡点,将是新《办法》施行后快递业需要解决的一个重要问题。

## 业内:快递破损,不一定是小哥的错

“它本来‘价格不菲’,但现在看来格外寒酸。”刘女士日前收到了自己盼望许久的一件冬季大衣,但到手时,包装袋已有不小破损。她说,这快递一看就没有了“尊严”。

许多用户将“火气”出在快递派送员身上,又让快递小哥们觉得委屈。在行业从业人员看来,目前,除装车 and 卸车的过程还以人工为主外,其他的流程基本可实现机器操作。市民们遇到的快递破损现象,大部分来自人

工操作环节。“但用户一般不会留意到前道程序,他们接触的大多是一线快递员,理所当然认为是快递员的责任。”相比普通市民,反而是快递员们普遍认为,《办法》再次明确抛扔、踩踏快件行为需负法律责任,十分有必要。

对于《办法》中对抛扔快件、踩踏快件的惩戒规定,不少业务公司认为,这能更大程度上约束快递从业人员的行为,减少快递损坏程度。但对“抛扔”一词的定义,目前并无规范,因此在具体施行过程中,可能还会面临争议。



建隆漫画

## 专家:应杜绝泄露用户信息

“快递尊严”得不到尊重的另一面,还体现在用户信息的泄露上。《办法》中明确规定,经营快递业务的企业不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息。任何单位和个人不得非法使用、倒卖快递运单。

院安全技术与管理专业负责人张守龙关注国内快递服务业发展已久。在他看来,这几年,为保护用户信息,许多业务公司也在想办法:比如,不少快递公司在单面上对客户地址和手机号等信息做了适当隐藏,并使用虚拟号联系用户,这些都是保护隐私的有力举措。

记者从一名2023年刚调研过快递服务的学者处得知,目前,快递市场上还是存在不少信息泄露的情况。“据初步调研统计,一张用户面单信息在市场上可卖到1至2元。量一大的话,收益就会很大。在利益诱惑下,会有不少快递从业人员‘铤而走险’。”

此外,张守龙还认为,快递业上下游企业对各自掌握的用户数据共享不够,电商平台与寄递企业、寄递企业与驿站之间有一定信息壁垒,也制约着隐私运单的推广。所以,如何既能保护隐私又能提高效率,进而全面推广隐私面单是行业需要解决的课题。

## 期待:快递能有更多“保障外衣”

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林在接受记者采访时表示,这些规定是从消费者角度出发,落地执行后将提高快递业整体服务品质。其中涉及的一些具体处罚以及惩罚程度,在实际操作中可能还需在邮政管理部门监督下,由快递公司平台来落实执行,这也是对快递服务行业本身提出了更高要求。

策、反馈用户评价,但现在,不定期会有邮政管理专业相关的院校教师上门授课,内容开始拓展为合理包装、环保设计等。

在杭当了六年快递员的小刘确实已慢慢感受到,这两年,快递业对从业人员的的要求变得更明确、更多元。就拿培训来说,以往公司一两个月开展一次的业务课堂,大多是传达最新政

而对快递公司内部的管理,《办法》也提出了要求。在此前的邮政法和《条例》中,关于“安全管理”都有涉及,但《办法》给出的指示更为明确。例如,对于建立健全安全生产责任制一项,不再是“只言片语”地提及,而是对经营快递业务企业的主要负责人、其他负责人和总部快递企业提出具体的责任要求,细化了安全管理事项的内容。

期待在未来,我们的快递能穿上多层“保障外衣”,安全、准时上门到家。

(综合钱江晚报、央视网、交通运输部网站等)

# 分类信息

广告热线:泉州 0595-22567990 13505004222

地址:泉州市鲤城区江滨南路南益鲤景湾三期A座4F(办理时间:上午9:00-下午17:00)

温馨提示:选择金融、二手车、加工、征婚等分类信息,凡涉及到现金、计息、转账等交易事宜,请注意防范,谨防受骗!

### 遗失声明

泉州匡尔卡鞋服有限公司(统一社会信用代码:91350582MA33ABRL35)不慎遗失圆形橡胶公章一枚,现声明作废。

### 遗失声明

泉州市洛江区双阳街道阳江社区股份经济合作社不慎遗失中国农业银行股份有限公司泉州双阳支行开户许可证,核准号:J3970013990901,账号:13511001040009128,声明作废。

### 遗失声明

泉州市兴晖渣土运输有限公司车辆牌号闽C36244(黄色)不慎遗失泉州市交通运输局于2023年6月13日核发的中华人民共和国道路运输证,道路运输证号:闽交运管泉字:350502031806号,声明作废。

### 遗失声明

泉州市兴晖渣土运输有限公司车辆牌号闽C54170(黄色)不慎遗失直属运输管理所于2022年2月16日核发的中华人民共和国道路运输证,道路运输证号:闽交运管泉字:350502025430号,声明作废。

## 租厂房,找中熙产业园

60万m<sup>2</sup>精装标准厂房出租,专业化、规模化、产业聚集

招租热线:0595-27551111(酒店、KTV同步招租)

地址:泉州台商投资区滨湖南路中熙产业园(离高速出口约3公里)