新规后快递员工作量狂增十几倍，最担心被投诉

你的包裹送上门了吗？

建隆/制图

3月1日，《快递市场管理办法》正式开始施行。办法规定：如果有未经用户同意代为确认收到快件，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，抛扔快件、踩踏快件的行为，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。

据多家媒体报道，有消费者反映，快递新规生效后，仍然存在快递员不通知就直接将快递投至驿站；也有快递员表示，如果每一个快件都打电话通知或是送货上门，当快递数量过大时，很难按时完成派件任务。那么，出现上述矛盾的症结是什么？快递新规在施行过程中如何兼顾快递派送效率和服务？如何同时保障快递员和消费者的合法权益？快递新规的施行从长远看将给行业带来哪些影响？就此，记者进行了相关调查。

用户 没等到送货上门，只收到取件码

北京用户王明（化名）对记者表示：“新规施行第一天，在家里等快递，最后只等来了取件码短信。”上述用户表示，他购买的8盆芍药在未经沟通的情况下都被快递员放在了丰巢快递柜中，由于商品都是盆栽需要搬运好几趟，对于手受伤的王明而言，非常不便。对此，王明表示愿意多支付一些费用，“养花人最怕快递时效慢、暴力运输和驿站距离远”。

除了申通快递，王明表示，圆通和极兔快递在3月1日也未经沟通就把包裹放在了“丰巢”。最后，王明选择自己去丰巢快递柜取件。

对于正确的送货方法，王明认为应该在下单时或派送当天让消费者选择派送方式。此外，派送前可以用智能语音通知，询问派送方式。

很多网友表示，与王明的遭遇一样，没有看到送件上门。

快递小哥 工作量大增，收入不对称

快递从业者李海（化名）表示，新规实施难以推动服务质量发生大的变化，原因之一在于快递小哥的收入。“我们这边顺丰快递小哥单件派费是3元，四通一达快递小哥单件派费是1元多，不对称的收入要求一样的服务，这肯定是不合理的。”

此外，快递小哥使用丰巢快递柜需要自己支付费用，李海介绍上海地区的丰巢快递柜收费并不便宜，“小格0.4元，中格0.6元，大格0.8元，充值会有打折”。快递小哥宁可付费使用快递柜也不愿意送货上门与时间成本有很大的关联，李海表示：“按规定来做的话，要么送上门，家中没人的拿回公司处理或者退回，或者联系客户取得客户同意后放驿站。但这样一来就没有效率了，快递员的收入受到影响，离职率上升，快递网点招人难。”李海表示，强制要求送上门会导致快递员离职率增加。

从实际情况看，即使按照要求操作，快递员仍然可能被投诉。“100个快递能打通电话的最多也就一半左右，很多客户会直接挂断。也有按照客户要求放家门口最后被投诉的情况，有的客户家里有人但是不开门，让放门口，然后又投诉说快递没有了。客户投诉虚假签收就会罚款，然后还得赔钱。还有很多快递是被家人拿进去了，收件人也不问直接就投诉了。”

来自武汉的快递员小康（化名）认为，贯彻快递新规不太现实。他的工作内容为送快递、收发分拣、处理投诉，如今还要联系每位客户，工作量大增，是以往的十几倍。“一个电话最少也要30秒，有的人还不会接。”

小康表示，公司如今要求他们尽量打电话和回复客户，避免投诉，如果不履行新规定，可能会影响绩效考核。

焦点 如何保持行业利益平衡？

打电话被拒接怎么办？放到家门口丢件了怎么办？贵重件怎么处理？3月1日起施行的快递新规没有对这些进行详细的规定，快递公司也没有对快递员明确具体的责任认定。

“从以往的经验来看，出了问题最后责任都会落在我们快递员头上，就比如一个件放在了居民家门口，最后丢了如果没有监控视频，那最后只能我们去赔。”做了5年快递员的林君说，放在快递柜或驿站能够在一定程度上保障快件安全，新规施行后放在家门口的快递多了，丢件的概率也会增加，而责任怎样认定目前还没有明确的说法。

这一新规也加大了快递员、快递驿站经营者的责任。有驿站经营者表示，到时候可能会“赚的没有罚的多”。

客观地说，此次的新规的确打破了之前业内的“平衡”。一方面是目前快递行业竞争激烈，几大主流电商平台上“包邮”几乎成了默认选项，快递费用被一压再压，消费者乐在其中。另一方面，在目前激烈的竞争下，为了压缩成本，大量快递件采取放置驿站、快递柜的方式以提高投递的效率，一线快递员的可接受收入往往就建立在事实上“不入户”的基础上。快递企业、快递员和用户之间达成的关于低价和方便之间的“弱平衡”，正在被新规打破。

落实快递新规，利益平衡是关键，高质高价是逃不过的经济规律，因新规要求的“先问再投”“直投到户”所提升的物流成本，应该得到合理分摊，电商平台、物流企业、驿站、消费者需要一起来“消化”这一部分费用，需要进一步细化工作流程，让消费者有差异化选择。总之，快递“直投到户”是好事，但要把好事做好。

专家 快递公司需自觉兜底，承担更多责任

“快递新规施行后，希望各快递公司自觉作为，尽快成立自行管理办法全面推进小组。在保障全网络正常运行的情况下，公司要兜底，维护快递员权益。”物流专家赵小敏认为，快递公司一定要避免“甩锅”，用户下单选择了快递公司，那么双方就属于签订了商务契约，而快递员只是起到送达的作用，快递公司要自觉兜底。关于可能出现的快递员收入波动，公司要及时调整，不管是增加人手还是调整收入标准，都要采取有效的措施保障快递员的收入和权益。

赵小敏认为，快递新规的施行也有助于促进市场的良性竞争。从市场的角度看，在快递新规施行后如果不及时调整快递员的各方面保障，就等于将市场拱手让人。

北京世兆律师事务所执业律师唐成龙认为，快递新规施行后，用户同意和确认交货地点应为划分风险及责任的分界线，快递员不应承担此后产生的丢件责任及风险。此外，快递新规在各方权益的平衡问题上作出了回应，规定由依法成立的快递行业组织，通过制定快递行业规范公约，维护经营快递业务的企业、快递末端网点和快递从业人员的合法权益。

（综合央广网、第一财经、澎湃新闻、长江日报）

分类信息

广告热线：13799377276

公告栏

厦门瑞佳康保健服务有限公司遗失公章、财务章各一枚，声明作废。

厦门哇兔基贸易有限公司遗失公章一枚，声明作废。

厦门慧通文化传播有限公司遗失公章一枚，声明作废。

厦门思动信息科技有限公司遗失公章、财务章、发票章、法人章各一枚，声明作废。

厦门富来鑫贸易有限公司遗失公章、财务章、发票章、私章各一枚，声明作废。

刘连霞遗失就业失业登记证，证号：350625198612100608，声明作废。

范新侯遗失军人保障卡，证号：6200583********5630，声明作废。

荣茹与共（厦门）电子商务有限公司遗失公章、财务章各一枚，声明作废。

厦门汇智路网络科技有限公司遗失财务章一枚，声明作废。

厦门圆融之家科技有限公司遗失公章、财务章、法人章各一枚，声明作废。

新罗区宝议食品店遗失公章一枚，声明作废。

厦门彩蛋信息技术有限公司遗失公章一枚，于9月15日-24年3月期间，如果公章有什么其他用处，无效。

漳浦县尔红千百赫食品有限公司遗失公章、私章各一枚，声明作废。

漳州市华郡文化传播有限公司遗失铜的公章一枚，编码：35062310008540，声明作废。

宁德童臻文化传媒有限公司遗失公章，编号35090110015484，声明作废。

新罗区敏超食品店遗失公章一枚，声明作废。

龙岩市新罗区春树教育咨询有限公司遗失公章，编码35080210039471声明作废。

青年人才服务（厦门）有限公司遗失思明区市场监督管理局2021-04-01核发的营业执照正本，统一社会信用代码91350200784169268U声明作废。

佰创伟业（厦门）置业有限公司遗失集美区市场监督管理局2019-10-08核发的营业执照正副本，统一社会信用代码91350211MA3498066W声明作废。

厦门飞俊化工有限公司遗失同安区市场监督管理局2020-07-13核发的营业执照副本，统一社会信用代码91350212MA31WQX25P声明作废。

厦门云玺万佳电子商务有限公司遗失公章一枚，声明作废。

厦门芙燕食品有限公司遗失公章、财务章、发票章各一枚，声明作废。

张书祥遗失厦门白鹤友谊公交有限公司2022年10月18日开具，编码202210180002，安全履约保证金凭证贰万元整，声明作废。

漳州市伊尚名媛美容美体服务有限公司遗失电子营业执照，序列号：10015100475177，声明作废。

新罗区洞仙亭家庭农场遗失公章，编码350802100375 18声明作废。

福建雅煌环境卫生管理有限公司遗失电子营业执照，序列号10015100480017，声明作废。

云霄县察茶茶叶店遗失云霄县市场监督管理局2022-6-24核发营业执照正副本，统一社会信用代码92350622MA8U4UXF54声明作废。

云霄县蓓蓓茶叶商行遗失云霄县市场监督管理局2022-8-31核发营业执照正副本，统一社会信用代码92350622MABXDX2T8B声明作废。

减资公告

根据公司决定，福建旺鑫发建设工程有限公司拟减少注册资本由1000万元人民币减少为300万元人民币，债权人自接到公司通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，有权要求公司清偿债务或者提供相应的担保。特此公告联系电话18950303115联系人：王长洪，地址：福州市福清市音西街道万嘉广场5号楼8层818号

福建旺鑫发建设工程有限公司

2024年3月4日

连城县朋口镇天马村股份经济合作社遗失公章，编码35082510002578声明作废。

吴凯翔遗失君安公馆13号楼f02复式单元全款发票，发票代码035002200105发票号码01485307 声明作废。

厦门市集美区又一镇茶店遗失公章、发票章各一枚，声明作废。

漳州闪烁网络科技有限公司遗失电子营业执照，序列号10015100503923，声明作废。

福建锦泰建筑工程劳务有限公司不慎遗失法人私章一枚，声明作废。

厦门云世通商贸有限公司遗失公章一枚，声明作废。

福州御临风科技有限公司遗失公章一枚，声明作废。

莆田市荔城区幽雾斋茶叶店遗失公章一枚，声明作废。

减资公告

根据公司决定，福建恒鑫龙建筑有限公司拟减少注册资本，由1000万元人民币减少为200万元人民币，债权人自接到公司通知之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，有权要求公司清偿债务或者提供相应的担保。特此公告联系电话18950303115联系人：林容容，地址：福州市福清市音西街道万嘉广场5号楼8层823号

福建恒鑫龙建筑有限公司

2024年3月4日

减资公告

根据公司决定，福建永喜建设工程有限公司拟减少注册资本，由1000万元人民币减少为200万元人民币，债权人自接到公司通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，有权要求公司清偿债务或者提供相应的担保。特此公告：联系电话18950303115联系人：林晓雯，地址：福清市音西清昌大道168号5幢822室

福建永喜建设工程有限公司

2024年3月4日

公告栏

上巨（福建）集团有限公司

股东会议和注销通告

根据法定程序，上巨（福建）集团有限公司将召开公司股东会议讨论公司注销事宜。由于股东李旭珊失联，特此通告。

会议时间：[2024年4月2日上午9点] 会议地点：[福州市台江区世茂国际中心1#楼49层18室]

会议事项：1. 讨论并决定公司注销事宜；2. 确定注销程序及相关事宜；联系不上股东李旭珊说明：根据公司章程规定，本次注销公司需要获得三分之二股东的表决同意。现通知股东李旭珊，于公告之日起30日内与公司取得联系，但若在公告之日起30日内未联系上，将默认同意本次会议决议。公司股东会议将行使三分之二股东表决权同意通过注销公司。

遗失声明

本店云霄县桂丽电器店不慎被烧毁公章一枚，印章编号：3506220004033，现声明作废。即日起如对本声明无异议，本店将依法申请重新刻制公章一枚