

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?

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
花人最怕快递时放慢、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。

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

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

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)

福州免费种植牙谁能领? 怎么领? ——聚焦2024年口腔惠民工程补贴细则

N 肖北/图 葛格/文

口腔健康是全身健康的重要组成部分。为贯彻落实《“健康中国2030”规划纲要》和《中国防治慢性病中长期规划(2017—2025年)》,深入推进“三减三健”健康口腔行动,结合当前福州居民口腔健康状况和口腔卫生工作现况,2024年,福州市口腔惠民工程将缺牙问题纳入重点关注范畴,并推出“999颗种植牙免费送”公益活动。

据悉,只要年满50周岁,缺牙5颗及以上,均可申领1颗免费种植牙(报名后符合筛选条件即可手术),同时,口腔惠民工程多项免费、专项补贴,防治结合,促进全人群、全生命周期的口腔健康管理,推进健康中国建设。

报名时间:即日起至2024年3月16日
报名对象:有牙疼、牙松动、牙不齐、牙缺失等症状的福州居民
补贴范围:种植牙、牙齿矫正、补牙、拔牙、儿牙预防等项目
活动细则及报名方式
公益补贴一:
免费口腔筛查:符合条件的福州居民可享受**口腔检查全额补贴**,含挂号、建档、口腔CT等;
多项口腔检查——100%全额补贴

补贴项目	补贴比例	需付
挂号/建档费	100%	0元
儿童颌面发育检查		0元
牙松动度深度检测		0元
种植牙、牙齿矫正方案设计		0元
口内常规检查		0元
数字全景片、口腔CT		0元
数字化3D扫描		0元

公益补贴二: 种牙补贴:种植牙补贴后低至**1880元/颗**。(具体报名详询。)
高龄补贴: 年满50周岁,口内缺牙5颗及以上,可申领**1颗免费种植牙**。(具体报名详询。)
公益补贴三: 口腔修复补贴:存在牙体缺损、龋齿、牙疼等问题,可申请**修复补贴**,每人可得**500~1000元**;
重点项目补贴: 补牙(首颗)、拔松牙(首颗)、儿童全口涂氟补贴价**9.9元**
公益补贴四: 矫牙补贴:
★青少年口腔颌面部生长发育**免费评估**;
★金属托槽矫正补贴1~2万元;
★隐形矫正牙套**免费试戴1副,补贴2~5万元,补贴价低至13900元**;
★牙齿矫正可申请**0首付12期免息**
支持医保结算:
福州口腔惠民工程指定同福医口腔提供技术支持,看牙项目若符
合医保范围,可使用医保结算。

福州市口腔惠民工程 申领惠民补贴流程

- 1. 报名:**拨打 400-0591-560 热线申领或扫描文内二维码申领,申领时间截止到2024年3月16日。
- 2. 审核:**等待基本信息审核及工作人员电话进行核查确认。
- 3. 领取:**如基本信息审核通过并且确认无误,以工作人员告知时间为准,到指定单位使用。
- 4. 就诊:**领取成功后,请按预约时间到指定单位指定医生处就诊。



微信申领通道