



南京新街口一小区内,市民在快递柜前取快递
现代快报/ZAKER
南京记者 徐红艳 摄

《快递暂行条例》今起正式施行 不打招呼包裹放快递柜? 快递员不敢了

5月1日,《快递暂行条例》(以下简称《条例》)正式施行。现代快报记者发现,对于目前快递员随意将包裹放在快递柜或代收点的做法,《条例》作出明确规定。未与收件人进行沟通协调并得到许可后,直接将快递包裹放入快递柜、代收点等行为将被视为违规。这一规定引发热议。有人认为,短信通知已属告知,并且送快件有时限要求,快递员也不容易;也有人认为,遇上贵重或生鲜产品,电话告知能够保证验视权,规避丢失的风险。对此,现代快报记者进行了探访。

现代快报/ZAKER南京记者 赵丹丹 徐红艳

新规

未经同意,快件放快递柜属违规

“请凭取件码到××速递柜取快件,免费存放24小时……”“您好,您的快递放在小区××代收点,请务必当日领取,谢谢!”

4月30日,南京的汤先生收到一条短信,知道网购的东西已经到了小区的代收点。平时,这样的快递信息他收到不少,有些快递员会电话告知一下,但大多是直接把快递放进快递柜或代收点,收件人收到

短信才知道快递已经送到。

今起实施的《条例》第二十五条中规定,经营快递业务的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,并告知收件人或代收人当面验收,收件人或代收人有权当面验收。也就是说,未与收件人进行沟通协调并得到许可后,直接将快递包裹放入快递柜、快递代收点等行为将被视为违规。

探访

大部分快递员做不到事先打招呼

如今快递柜越来越普及,丰巢、速递易、E邮柜等品牌遍布南京不少小区,方便居民寄件取件。

4月30日,在新街口一小区,一位快递小哥骑着摩托车驶入,停在一处快递柜前。现代快报记者注意到,摩托车上大大小小的包裹装得满满当当,快递小哥依次拿下四五个快递,点开快递柜上的存件,设置好取件时间和通知短信后下单,其间大多没有告知收件人。

存好一个包裹要不了2分钟。

在一处小区门卫处,先后有多位快递小哥过来,卸下车上的快递直接放到门卫室内。同样,大部分快递员都未事先联系收件人。有快递小哥告诉记者,这些都是熟悉的老顾客,短信通知后大家会自己到门卫取件,不需要另外电话告知。此外,在一些写字楼内,不少快递员也懒得打电话,直接将包裹送到办公室的一处快递集散地。

观点

快递员:挨个联系易误时,成本增加

在快递员看来,设置智能快递柜,最初的目的就是为了方便居民收件、取件。“送到柜子里,系统会自动发送短信,收件人可以用短信里的验证码随时取件。”快递员吴师傅有7年多的从业经验,他认为发送短信就相当于告知,打电话有点“多此一举”。何况,使用快递柜是需要快递员付费的,大家之所以愿意使用,是因为既快捷又安全高效。

“一般小柜子是四毛钱,中等的五毛,大的是六毛。”吴师傅告诉记者,按照他目前的工作量,每天送100多件,如果都要电话告知,时间根本来不及。“我们对送件有时间要求,比如上午10点开始送,下午1点前就要送到,否则就算延误,会扣钱。”另一家快递公司的王师傅认为,如果每个都要打电话,通话成本自然就增加了,谁来为此买单?

专家

建议各小区设第三方代收点

设置快递柜就是为了便于居民收取快递,其相对封闭的环境更利于保护隐私。但不可忽视的是,部分快递柜仍存在短信通知滞后、快件逾期存放等问题。

南京市快递协会相关人员表示,新规规范了快递员的操作流程,加强了快递员和消费者之间的沟通,避免了不必要的矛盾和扯皮。但是很多快递员会有顾虑,觉得增加了时间成本,这点他能理解,因为快递员每天的派件量都有上百件,如果每个都点到点送到也不现实。

他建议,小区可以以物业为基础,设立第三方的代收点,这样小区居民、快递企业都认可,快递员送到该点就视为送到了居民家中,这样比较利于操作。

现代快报记者也了解到,南京市规划部门也明确南京新建小区,需要配备不少于25平方米的快件房,方便快递及居民收发快递。

收件人:快递柜方便,但要确保验视权

快递员直接把快递送到快递柜或代收点,市民怎么看?4月30日上午,来凤街工农兵公寓小区里,陈女士正带着孩子在寄件。在她看来,快递柜既方便又能保护隐私。“如果有快递柜存放,我是希望快递小哥尽量不要打电话,常常会挂掉。”陈女士说。也有人问,如果是需要及时收货的生鲜产品,或者需要当面验收的贵重物品,出了问题谁来负责?杨小姐告诉现代快报记者,她就碰到过快件放在代收点找不到的情况。“有可能快件就没送到,也有可能

被别人拿走了。”她表示,遇到这样的情况,不仅扯不清楚,自己丢了包裹不说还讨气。她认为,快递员还是有必要与收件人事前沟通告知的,这样对双方的权益都有保障,也保证了收件人的验视权。

韵达快递公司相关人员在接受记者的采访时表示,虽然要求快递员必须电话和收件人确认送件方式后,才可以送到快递柜或代收点,但也不排除一些快递员偷懒,或是屡次打电话对方没人接,于是直接放到快递柜的情况。

消费者呼吁快递单隐形化

一张快递单上有很多宝贵信息。此前,多家物流企业开始试点“隐形面单”。比如,顺丰去年试水加密快递单,收寄件人的地址、姓名等内容都被相关编码代替。目前,中通、圆通等快递单面上,已隐去收件人电话号码的中间四位。不少消费者也呼吁,希望快递单能进一步隐形化,让个人信息不再裸奔。

现代快报记者注意到,《条例》也从多个层面保护用户信息安全。比如,《条例》禁止在快递运单上记录不必要的信息;同时,要求经营快递业务的企业应当建立快递运单及电子数据管理制度,定期销毁快递运单。此外,经营快递业务的企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息,违者最高可罚10万元。

这些规定你需要了解

- 1 快递实名制,寄件人需要出示身份证,登记个人信息,才可寄快件。
- 2 严格保护消费者隐私,出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息,最高可罚款10万元。
- 3 在快件损失赔偿方面,《条例》引入快件损失赔偿商业保险,鼓励保险公司开发相关责任险种,鼓励企业投保,让用户多一层赔付保障。
- 4 绿色快递,鼓励经营快递业务的企业和寄件人使用可降解、可重复利用的环保包装材料。

链接

