

快递放不放快递柜？放进柜前是否询问收件人？ 快报“实测”六家快递 只有这家最到位



视觉中国 供图

“快递放不放快递柜，收件人说了算！”据悉，《智能快递箱寄递服务管理办法》(以下简称《办法》)将于今年10月1日起实施。其中提到的“收件人未同意包裹不得投放到快递柜”，引发广泛关注。现代快报记者注意到，依据《办法》，快递小哥送件前必须征得收件人同意，才能将快递投放进快递柜。那么，目前南京市场上的各家快递公司，会将快递放进快递柜吗？把快递放进快递柜前，又是否会询问收件人呢？8月15日，现代快报记者据此展开调查。

现代快报+/ZAKER南京见习记者 周明 记者 孙玉春

苏宁
物流顺丰
速运中通
快递圆通
速递申通
快递韵达
速递

调查

放不放快递柜？ 不同公司做法不同

现代快报记者分别联系了顺丰、韵达、中通、圆通、申通、苏宁等六家物流公司的快递小哥。

记者询问，目前是否会将快递放进快递柜？放入快递柜前是否询问收件人意见？苏宁物流的快递小哥明确表示，对于苏宁物流来说，没有征得同意就放快递柜的可能性不大。“我们配送的所有快递都是当面交给收件人，不会放入快递柜中，尤其是生鲜食品还必须由收件人当面签收，收件人可以当场开箱验货。”

顺丰的快递小哥则表示，针对小区住户白天没人在家的情况，确实会把快递放进快递柜，但是放进去之前都会询问收件人的意见。

韵达的快递小哥表示，只要有快递柜的地方，基本就是投放在快递柜中，但是平常并不会提前询问收件人的意愿，收件人会收到取件短信。他还说，有的快递柜有故障，确实会有收不到短信的情况，收件人打个电话给快递员补发一个取件短信就可以了。

中通的快递小哥语气中透着无奈，他说，毕竟有的地方管理比较严格不允许快递员送货上楼，这种情况只能放快递柜或者让前台代收。他表示，快递放入快递柜不会询问收件人，“反正快递进入快递柜的时候，快递柜会自动发信息给收件人。”

“现在很多小区为了更好地管理不允许快递员进入，一些大厦和写字楼也无法上楼配送，没办法，只能放到快递柜或者前台。”圆通的快递小哥告诉现代快报记者，放入快递柜前，他们一般不会提前询问收件人，就是直接放进快递柜。

收件人

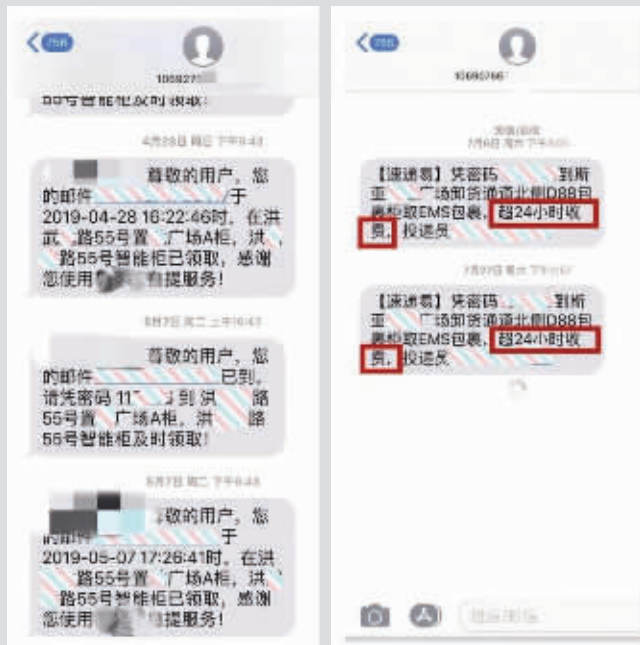
希望能接到快递员的电话

那么收件人的想法又是怎样的呢？8月15日下午，现代快报记者随机采访了多名收件人。

“我还是希望能接到快递小哥的询问，因为这样我可以决定快递放在哪儿。”市民陈先生告诉记者，如果自己在家，还是希望快递小哥能直接送货上门，省得再去快递柜取件。不过他也表示，如果快递小哥不打电话，自己也能接受，并不会强求。

家住秦淮区的王女士经常在网上购物，她表示，自己曾遭遇过快递小哥没打来电话询问，直接把快递放进快递柜的情况，导致自己超期没取件，被收了两块钱。

“如果他打电话问我一，我会让他放在快递点，这样不仅离我家近，而且迟取也不会收钱。”与王女士持同样看法的还有刘女士，她告诉记者，当然是希望快递小哥能打来电话，这样自己能决定快递怎么取。

南京斯亚置地广场一楼的快递柜
现代快报+/ZAKER南京见习记者 周明

记者收到的快递柜系统自动发送的取件信息

快递小哥

会按《办法》执行 但担心被投诉率会增加

现代快报记者了解到，《智能快递箱寄递服务管理办法》将于今年10月1日起实施，快递小哥们对此又有什么看法呢？

“我们规定，所有的物件都要送货上门，也会给收件人打电话，询问快递的投放点。”顺丰的一位快递小哥告诉记者，他认为要在投放快递柜前询问收件人的规定很合理，因为这尊重了收件人的意愿，自己的快递放在哪里由自己决定。

中通的一位快递小哥，虽然很支持该《办法》的实施，但他担心电话打不通，联系不上收件人。“比如一些单位在开会时，大家的手机都会静音，还有一些人在上班时也经常接不到电话，可能会联系不上收件人。”他说，这样就不能把快递投放进快递柜，只能带走，如此一来，消费者又可能会投诉没收到快递。

他表示，如果每个收件人都要打电话询问的话，每天自己的工作至少会加长2到3个小时，遇到下雨天会更费时间。

邮政的一位快递小哥也表达了相同的担心，许多收件人习惯了从快递柜取快递，如果自己打电话客户没接到，又没把快递放快递柜或者快递点的话，有可能会被投诉。

专家

《办法》实施后 消费者和快递员都有适应过程

现代快报记者就此致电南京市快递协会秘书长王湖云。他表示，《智能快递箱寄递服务管理办法》是在居民用邮需求与快递投递的服务水平以及服务方式之间的矛盾背景下出台的，初衷是为了更好地服务老百姓的用邮需求，以及解决最后一公里的投递问题。

对于该《办法》出台之后的落实监督问题，王湖云说，在《办法》出台之前会进行广泛的宣传，落地之后要让全市所有企业以及老百姓都知道有这么个规定，实行之后严格按照规定对全市所有的快递企业进行监管，如果快递企业没有严格执行的话，邮政管理部门会有相应的处罚，政府的申诉渠道申诉热线都是畅通的。

现代快报记者也将快递员担心被投诉率会增加的隐忧反馈给王湖云。“快递小哥大可不必担心，如果收件人的电话打不通，通话记录就可留存为证据，在这种情况下，可以发短信告知收件人，‘多次拨打您的电话未接通，先放到快递柜’。”王湖云告诉记者，《办法》实施后，对快递从业者要求会相对提高，无论是消费者还是快递员都有一个适应的过程。