

快递小哥电话通知客户



新修订的《快递市场管理办法》3月1日起施行。根据新规,经营快递业务的企业若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,以及抛扔快件、踩踏快件的行为,情节严重的,处1万元以上3万元以下的罚款。当日,记者走访了呼和浩特市部分快递驿站,并采访快递小哥及企业,了解新规实施情况。

将快递送往驿站



新规实施,你的包裹上门了吗?

文·摄影/草原全媒·北方新报记者 郑慧英 刘惠

部分快递仍送到驿站

面对快递新规,快递员是否做好了准备?记者调查发现,一些快递员认为,新规实施将大幅增加快递派送的时间成本。

当日上午,记者在赛罕区学院里小区看到,快递员小张正将快递送往快递驿站,再由其进行入库,给客户发送取件信息。

“目前,生鲜、冷链等特殊快递物品我会打电话通知客户,其他普通快递仍送到代收点,由代收点通知客户。我每天要配送400件左右的快递,每件只挣8毛。如果给客户挨个打电话,需要花费大量时间,一天下来送不了多少快递,很难完成当日的配送任务。”对于新的快递管理办法,小张说他也有所了解,但下一步如何实施,正在等公司的部署。

学院里小区快递驿站的一名工作人员告诉记者,在新规出台前,京东、顺丰等快递公司会为客户挨个打电话,确定快递送货上门还是放置在驿站。其他快递公司由于配送量较大,挨个打电话通知执行比较难,目前一些公司还是按以往做法,将快递交由驿站代收入库。

随后,记者又来到万豪长隆湾小区一家快递驿站,工作人员正在整理刚送到的快递。据这名工作人员介绍,目前还没有什么变化,基本和往常一样,快递员将快递送到这里后,他们发信息通知客户取件。对于快递新规的实施,他认为,快递员每天的配送量很大,如果再加上打电话的时间,那一天的快递需要好几天才能配送完成,他觉得很难执行。

市民担心快递费上涨

当日10时,快递员小杨正在闻都新苑小区送快递。和往常一样,他把快递放到指定地点后,就赶往下一个小区。小杨对记者说,他每天5时20分开始上班,将快递分拣好后装车,9时30分出发配送。他负责10个小区的配送,一天要配送800多件,有时快递量大时甚至顾不上吃饭。

对快递新规,小杨坦言,公司也提前说了相关内容,但由于快递人员紧缺,配送量大,目前很难做到一一打电话通知,如果有生鲜或特殊的快递会电话通知客户及时取快递或送上门。

“我们送一个快递挣5毛,要是

都打电话通知,工作量加大,一天只能送100多件,收入也就几十元,不够养家糊口……”新规实施让小杨很苦恼,他说,如果按新规执行,以后快递公司就得考虑给他们提高送件费用。

记者在采访中了解到,和小杨一样,不少快递小哥都担心新规的实施会降低收入。

那么市民有何反应呢?当日上午,正在学院里小区代收点取快递的冯女士说,如果有特殊商品,确实需要快递员及时打电话通知取件或送上门,而对于大部分快件,她认为交由代收点代收较为方便,信息告知就行,根据自己的时间随时去取件。她认为,如果快递员挨个打电话或者送上门,增加了快递的配送成本,这些成本可能最终由消费者买单,直接影响快递费。

新规执行需要过程

“快递新规的实施对我们来说基本没有影响,一直以来,顺丰就规定快递小哥都要事先打电话通知客户,是送上门还是放到快递驿站自行取走,由客户决定。”3月1日,内蒙古顺丰速运公共事务经理

毛利明说。

中通快递内蒙古管理中心公共事务负责人任蕴凯在接受采访时表示,对于新规的内容,公司已组织了多次培训,确保每位快递员都明白新规的细节和实施要求,但是执行起来还需要一个过程。

任蕴凯说,为保障新规的顺利实施,公司会对快递员的考核机制作出相应调整,具体考核项目和指标包括但不限于对新规的掌握情况、工作完成时效、客户满意度等,同时,也要根据快递员在实际工作中遇到的问题,不断完善考核机制。在确保快递员按照收件人需求选择送货方式的基础上,保障快递服务质量和安全水平,维护一线员工的合法权益。

一位业内人士对记者表示,快递新规的实施,将在安全性、时效性等方面产生较大影响,新规对于违规行为提出明确的处罚措施,这将有助于推动快递行业的规范化发展,将进一步提升企业的服务质量,也会对快递公司提出更高的要求和挑战。优化配送服务,让快递服务回归本质,关键还是要加强快递企业、快递员与用户之间的沟通。