

快递放驿站 难题如何解

3月1日16时50分左右,某菜鸟驿站门口,来取快递的人排起了长队。当日,排在第一位的客户是寄快递的,不仅要封装打包,还要称重计费,而当时值班的只有一位工作人员。短时间内,她顾不上为后面的人拿快递了,队伍一时陷入停滞。

此时临近放学,有些等待的人开始不耐烦了,突然一位中年妇女朝着窗口大喊:“能不能快点啊,多上几个人。我要赶着去接孩子呢!”其他几位排队的人也开始焦躁不安,一些人提出质疑:“网上说,从今天开始起,未经同意,不让把快递放在你这菜鸟驿站吗?为什么不给我送上门?我要投诉去……”

听到要投诉,当值的工作人员赶紧把要寄的快递扔在一边,连声说:“对不起,这两天我这儿的人还没回来上班,人手实在不够。”然而,快递量较大,她一个人手忙脚乱,排队的人持续增加。还有一些人前来取快递,远远一看排队这么长,就转头离开了。

这样的场景并不鲜见。自3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》正式施行。其中规定,经营快递业务的企业未经用户同意,不得代为确认收到快件,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施,否则罚款1万元至3万元。新规实施后,能改变当前快递随意投放驿站的现状吗?消费者收取快递是否更便捷了呢?记者对此展开了调查。

未经同意放驿站 消费者不满情绪日渐积累

1月份,南开区消费者黎先生曾经网购了一张桌子,长1.2米、宽0.6米。当时他想,这张桌子经过包装后应该比较大,于是他给商家的客服留言,要求把桌子送到家。令他想不到的是,该商品发货后很快就到了天津,第二天下午物流信息显示,桌子被放在了菜鸟驿站。

黎先生有些不满,他家在六楼,没有电梯,搬这么大的东西上楼很不方便。他本来想,快递员有经验也有体力,或许还有专业技能,比自己搬要更方便。万万没想到,他们竟然把桌子直接放在了菜鸟驿站。菜鸟驿站离家200多米,黎先生不仅要搬着桌子走很长的路,还要上楼,他觉得这事很麻烦。

黎先生想着,快递员也很忙,不再给他们添麻烦了,就自己去菜鸟驿站取,慢慢搬回家。取到货后,黎先生有点迟疑了,这张桌子的包装盒长度超过了1.3米,不仅大而且重,包装的外面没有着力点,只能整个抱起来走,走一段歇一段。上楼更是麻烦,转弯抹角,停停歇歇,花费了半个小时才把桌子搬回了家。

回家后,黎先生感觉刚才路上可能闪了腰,站不起来了。他给商家打电话询问,为什么留言说让送上门,结果却放在菜鸟驿站?商家让他打快递公司电话。快递公司接到电话后,让黎先生直接打快递员电话。考虑到这张桌子已经搬到了家,再给快递员打电话已没有什么意义,黎先生就只好到此作罢了。

连续几天,黎先生都行动不便,一个星期后才慢慢恢复。经历了此次事件,黎先生决定不再从网上买大件商品了。2月下旬,他在网上看到消息,新修订的《快递市场管理办法》自3月1日起正式施行,未经用户同意,快递企业不得擅自将快件投递到驿站。黎先生说:“我住在六楼,上下楼不方便,太需要快递员送货上门了。希望新规能约束从业人员,以后快递都能送货上门。”

和黎先生情况相似,有不少人对“快递默认放驿站”十分不满。河西区居民秦女士介绍,她和丈夫每天都要上班,孩子上学,家里白天没有人,网购商品放驿站也可以接受。然而,近年来她去菜鸟驿站取快递时发现,驿站9时才开门,她等不到驿站开门就要上班去了。下班后,秦女士



赶到驿站时又发现门口已排起了长队,取件要花20分钟以上的时间,而她又赶着去接孩子。等到接了孩子再赶去驿站,发现驿站已关门了。

这两年,快递驿站也是聘用了一些员工,这些员工也要求正常作息。在这种情况下,很多驿站的开门时间设定为9时至19时。对于上班族来说,驿站的营业时间过短,而且大部分时间段与上班时间重合,取快递越来越不方便。

除了黎先生、秦女士外,身体多有不便的老年人更需要快递上门。南开区某社区的居民马先生今年66岁,这两年体能明显衰退,网购商品后到驿站取快递越来越感到吃力。马先生拨打过商家和快递公司的电话,明确要求快递不要放驿站,尽量送货上门。有的快递员接到电话后会把快件送上门,然而不久这个片区的快递员换人了,自己的快递又被默认放在驿站了。现在马先生得知快递新规实施,他期待着以后快递员能考虑他的身体状况,尽量给他送货上门。

快递放不放驿站 众口难调

3月1日至2日,记者走访了多家菜鸟驿站发现,快递默认放驿站的惯例仍然没有改变。大部分消费者仍是收到短信提示,快件已经被默认放在了某驿站,让自己尽快去取。

3月1日下午,快递员小刘和往常一样,把一整车的快件都送到了菜鸟驿站。他透露,当天他接到了公司转来的电话,有几位消费者投诉到了公司,要求送快递上门;接到电话后,他又返回菜鸟驿站,把快递取了,按照地址给客户一一送上了门。“主动打电话要求送上门的客户并不多,一天也就四五个。”小刘透露。

有关快递的新规定,小刘和同事们已经知晓,但公司方面似乎并没有新措施出台,仍然按往常的惯例操作。根据小刘以往的经验,要求送件上门的比例并不高,大概在15%。因此,同事们这一段时间也做好了心理准备,遇到投诉的就赶紧道歉,把快递送上门。工作量虽然有所增加,但估计不会增加太多。“如果工作量增加太多,而公司遭遇罚款后再转嫁到快递员身上,那我可能承受不了,只能辞职了。”小刘说。

3月1日至2日,记者浏览网页新闻和短视频新闻发现,快递新规在网上引发了热议,很多网友发言评论,表达自己的观点和诉求。网友们意见并不一致,支持快递放驿站和不支持快递放驿站的都有。

网友“小白马”留言称,坚决反对快递放驿站,作为消费者举双手赞成新规的实施。她说,快递驿站是给那些临时无法取快递的人提供方便的,如今却变成了快递员偷懒的挡箭牌。不经消费者同意,就随意将快递扔在驿站,快递员的效率提高了,快递公司成本下降了,却苦了这些消费者。

“小白马”的母亲住在六楼,没有电

梯。早些年,快递还都送上门的时候,母亲学会了网购,粮油食品都从网上买,快递员直接送上门,她还直夸网购真方便。后来,快递驿站出现了,快递员却不上门了,直接发短信说快递放驿站了,让客户自取。妈妈60多岁了,买的米面油动辄几十斤,怎么可能自己背上6楼呢?于是给快递员打电话,看能不能送上门。快递员倒也没拒绝,但是极不情愿,说有空的时候会送上门的。但是我妈经常一等就是两三天,快递员才来。

网友“小白马”身为年轻人,有时候取快递也吃不消。她养猫,前几天网购了几袋猫砂。她没有小推车,生生搬着20公斤的猫砂从驿站走回家。这网购体验很差,让她疲惫不堪,遂心生怨言。

网友“安详”则留言称,驿站的存在的确让商家和快递都节省了很多成本,支持快递放驿站。现在每年几千亿的快递量,一个个都送上门,整体快件投递的效率将大幅下降,到时候大家网购可能一周才能收到快递。现在的驿站就是以前的“信箱”,有存在的必要,而且应该大力推广。

网友“晚霞”也留言支持快件放驿站,即使不征求她意见也可以放驿站。她是一位单身女性,经常出差,因此更愿意快递放驿站。等到出差回天津之后再一次性去取。而且,她不愿意快递员上门,平常她遇到陌生人敲门都会非常谨慎,害怕遇到来路不明的人。要是每天快递员频繁上门,她会疲于应付,生活也会被干扰。对于她的这条留言,很多单身独居的女性都有同感,对此也都表示认同。

差别化收费或是解决之道

业内人士表示,随着新规的实施,快递送货上门的压力确实会更多地传导到快递员的身上。快递员需要逐一向消费者打电话,配送效率也会受影响,对于处于配送末端、配送费原本就不高的他们来说,他们的工作内容增加了,负担加重了,配送的效率也会因此而受到影响。

默认快递放驿站,快递公司和快递员省心,但部分消费者不乐意。快递不默认放驿站,快递员一个个打电话确认,消费者更乐意更省心,但快递公司和快递员不情愿、不主动。这样的局面应该如何破解?

有消费者指出,打破快递投放的僵局,在尽量满足消费者需求的同时又能促进快递行业良性发展,可以考虑对快递上门和快递投放驿站实施差异化定价。比如,在购物网站上,给予消费者以选择权,选择快递放驿站的设定一个价位;选择快递送上门的,设定一个稍高一点的价格。在差异化定价的基础上,快递公司把上门服务额外收费,以工资或奖金的形式发放给快递员,这样就能激励快递员上门服务,快递行业“最后一公里”的僵局或许可以因此而得到破解。

本报综合消息

网络诈骗套路深

碰到这些多想想

电信网络诈骗手段不断翻新,公安红桥分局结合近期侦办的电信网络诈骗案件,为您揭秘电信网络诈骗团伙的几种常见骗术,以免上当受骗,一定要看好咱们的“钱袋子”。

投资“稳赚不赔”是骗术

下载App就可进行投资理财,投的越多赚的越多,一键提现、马上到账……这是否让人很心动?投资理财是人们管理钱财的一种方式,诈骗分子也没放过这个时机,在您投资理财时,已把“罪恶”之手伸向您的“钱袋子”。

近日,市民张先生报警称,其在浏览短视频时,看到讲解投资证券知识的视频,为了学习更多投资理财技巧,便添加了视频中的QQ号与对方取得联系。很快,对方把张先生拉入一个群里。群里有人介绍证券及股票知识,张先生按照对方指示下载了一款虚假炒股软件,并先后7次在该软件中充值“炒股”。软件内“收益”增多后,张先生想要提现,却发现无法提现成功。于是,他咨询客服,对方却告诉张先生想要提现还需要再继续充值。这时,张先生意识到自己被骗,共损失24万元。

目前,警方已固定相关证据,正在进一步侦办这起诈骗案件。

警方提示:投资理财一定要通过正规渠道,不轻易点击安装他人推荐的来历不明的App;不要相信标榜“专业指导”“高额回报”“稳赚不赔”等网络投资理财推销,要保持清醒头脑;不要向陌生人提供个人身份证号、银行卡号、密码、验证码等信息;不扫描陌生人发来的二维码;不点击来路不明的网页链接。

帮改征信属诈骗圈套

近日,市民王先生报警称,他接到一个自称某信贷软件客服的电话,对方称王先生使用过某软件的信贷服务,这种行为会影响到他的征信。于是,在对方引导下,王先生打开一个虚假征信网站,还下载了云会议软件与对方进行通话。对方称扫描二维码进行转账,就能消除虚假征信网站内不良记录,且消除不良记录后转账的钱能原路退回。王先生信以为真,先后向对方转账8次,却发现钱迟迟没有退回,才意识到被骗,共计损失16万余元。

目前,红桥警方正在侦办这起电信网络诈骗案件。

警方提示:个人征信由中国人民银行及其派出机构统一管理,任何机构或个人无权删除或修改,涉及“删除征信记录”说辞的都是诈骗。互联网平台客服不会使用个人手机号或其他非官方社交方式联系客户。在接到“客服”来电时,要提高警惕,不要轻易泄露个人信息;如有疑问,可直接拨打平台官方客服电话核实。最后,要审慎回应添加好友共享屏幕的请求,添加好友共享屏幕是虚假征信类诈骗的固定套路,不要輕易下载视频聊天或屏幕共享软件与陌生人聊天,更不要在共享屏幕中进行银行账户操作,以防个人信息泄露。

未知快递件藏匿骗局

近日,市民王女士报警称,她收到一个快递件,快递件里有两张印有二维码的彩色卡片。好奇的王女士用手机扫描二维码后,添加了一个企业号,并被拉入群聊。群主称可以介绍渠道刷单赚钱。王女士按照对方要求下载刷单App,在App内按照客服的指导进行刷单转账操作,前两次确实获得了返利,但后续的转账返利都无法提现了,这才意识到被骗,共计损失3万余元。

警方提示:刷单类诈骗,前期骗子会通过社交软件发布诱人的广告,吸引受害者兼职刷单;受害者完成初步的刷单任务,诈骗分子会返还小额佣金获取受害者信任;诈骗分子获取信任后,刷单任务金额会逐渐增加,然后平台会显示“无法提现”,甚至会要求受害者继续支付“保证金”“解冻费”等。刷单就是诈骗,网络刷单本身就是违法行为,不要轻信网络上“高佣金”“先垫付”等兼职刷单信息,千万不要被高额报酬迷惑。不要轻易点击陌生链接,不要轻易回复陌生信息,更不要给陌生账户进行转账。

本报综合消息