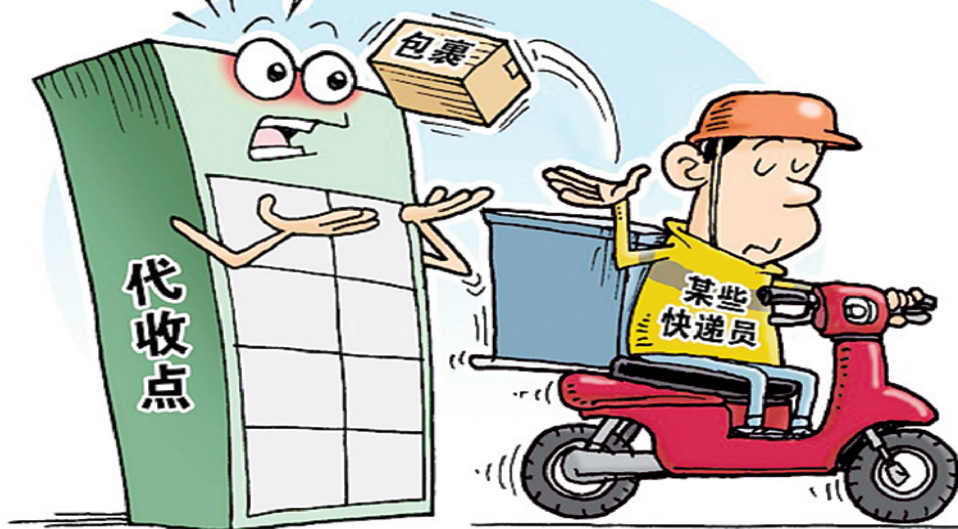


记者调查快递末端投递服务问题——

# 为啥现在快递送货上门变少了

和用户没沟通就扔这儿了?!



新华社发 徐骏作

“我的快递曾被门卫签收过、被驿站签收过，甚至还被水箱、电箱和‘有人’签收过。”李先生对此懊恼不已。

李先生的情况并不是个例。记者近期采访了北京、上海、黑龙江佳木斯、河北沧州等多地发现，一些缺乏职业素养的快递员以“打电话无人接听”“敲门无人应答”为由，未经收件人允许就将快递存放在门口、快递驿站、快递超市或其他存放点，有的甚至直接点了“签收”。

## 不发通知直接投递 虚假签收屡见不鲜

记者采访发现，在不按址投递这一类问题中，一些消费者对此持不同观点，对于快递是否“送货上门”的需求不尽相同。有些人极力反对快递寄存，一定要快递员将快递送至自己手上；也有些人因为收件不方便，同意将快递送至家门口、驿站或者其他代收点，但他们都有一个前提——快递员在送货前需要提前沟通。

在北京工作的甄女士是一名朝九晚五的上班族，白天家里没人，她担心快递员如果将快递放在家门口可能被他人拿走或当作垃圾清理掉，所以她希望快递员和自己沟通后将快递放在驿站先寄存。

租住在佳木斯市某小区的张女士是一名大一学生，由于课程繁忙，白天基本不在家，所以她通常让快递员将快递寄存在小区一个超市里。

不过据记者了解，也有些快递员不通知收件人直接将快递放在代收点。

黑龙江的朱女士反映称，有一次她购买电子产品，还没有收到货就“被签收”了。“我看到平台提醒商品已送达并签收，就在规定时间内去代收点取货，却未找到商品。后来联系快递员，对方解释称因为要下班了，所以提前点了签收，第二天再送。”

根据《快递暂行条例》规定，快递公司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。

北京嘉润律师事务所高级合伙人丁红涛律师认为，这正是“快递”应手递手的主要法律依据。在这一规定中，所谓“投递到约定的收件地址，收件人或者收件人指定的代收人”，包含了两个动作，一个动作是“投到约定的收件地址”，另一个动作是“递给收件人或者收件人指定的代收人”。这两个动作缺一不可，不是“或”的关系，而是“且”的关系。

丁红涛说，仅“投递上门”将快递投递到约定的收件地址，并未递给收件人或收件人指定的代收人，或者未经收件人同意就将快递放到收件人家门口、快递柜、驿站以及其他代收点，均违反了邮政法的立法精神和《快递暂行条例》的原则规定。

丁红涛提醒，如果寄件人在选择快递服务时，或者收件人在快递员征求其意见时向快递公司或快递员明确，快递可以投递到快递柜或其他代收点，或者直接放到家门口，则快递公司或快递员均应留存好投递方式的证据。

## 末端投递费用偏低 快递难以投递上门

为切实加强快递末端投递服务规范管理，今年4月6日，北京市邮政管理局印发通知，在全市范围内组织开展为期3个月的快递末端投递服务专项治理工作。

如今距离北京市专项整治结束已经过去一个月，记者近期走访发现，在北京，快递末端投递中不按址投递、“虚假签收”、违规收费等问题虽然有所缓解，但随着快递行业竞争压力增大，多家快递公司采取降低快递末端派费策略，快递网点单件快递配送获利低，快递公司不送货上门、不经收件人同意就直接将快递存放在驿站的现象依旧存在。

北京物资学院教授郭跃认为，随着快递市场迅速发展，消费者的消费习惯发生变化，对服务质量和物流速度有更高要求。很多快递公司打响“价格战”，为了争夺利润，降低快递价格，增加快递员每日配送任务，一定程度上导致了不按需配送的问题。

丁红涛则认为，快递费低，甚至低于投递费，是快递难以投递上门

的根本原因。快递员为完成任务，快递公司为了节约成本，不得不将快递放到快递柜、快递超市、代收点。

采访中，也有消费者担心，如果地方加强快递末端投递服务治理工作，会不会导致快递公司抬高快递费用？

河北李景玉律师事务所律师王学山介绍说，根据《关于放开部分邮政业务资费有关问题的通知》，国内特快专递资费、明信片寄递资费、印刷品寄递资费和单件重量10公斤以下计泡包裹（每立方分米重量小于167克的包裹）等竞争性包裹寄递资费，由政府定价改为实行市场调节价，邮政企业可以根据市场供求和竞争状况自主确定资费结构、资费标准和计费方式。但邮政企业制定或调整实行市场调节价的邮政业务资费项目和资费标准时，应当提前30天向社会公示，并抄送国家发展改革委、国家邮政局。

“涨价要有合理的事实和法律依据，不得串通涨价。根据《邮政普遍服

务监督管理办法》第三十七条的规定，邮政管理部门对于快递公司涨价行为要依法实施监督。”王学山说。

值得注意的是，记者观察到，在快件量峰值期如“双11”、春节等时间段，快递行业内部会出现联手涨价的情况，大幅度提升揽件资费标准，但快递员的收入往往增加不明显。

对此，王学山认为，根据《快递暂行条例》，国家鼓励快递企业在节假日期间为用户提供正常的快递服务，以此指引企业通过合理安排值班休假以及给予员工物质精神激励等多种有效措施，实现消费者与劳动者的互利共赢。末端快递企业应该与其合同相对方依法修正具体的投递费用标准，从而增加具体投递人员的劳务费单件标准。作为劳动者的投递人员也有权要求以法定节假日加班为由主张加班费，或是要求增加单件派发标准，从而杜绝上游涨价、下游无关的怪现象。

“不过，对于快递服务人员来说，业务增长不等于福利增长。切实完善快递服务人员的绩效制度，提高快递服务人员个人收益，才能更好地实现按需送货。”王学山说。

## 多措并举完善机制 妥善解决投递顽疾

7月8日，交通运输部、国家邮政局等七部门联合印发《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》。在保障合理的劳动报酬方面，《意见》提出，要制定《快递末端派费核算指引》和《快递员劳动定额标准》，建立行业工资集体协商机制，引导电商平台和快递企业加强协同，加强劳动保障监察执法。

中国物流学会常务理事、特约研究员刘建新认为，如果能通过改善工作条件、提高快递从业者收入、采取鼓励政策等措施减少快递员流失，遏制“以罚代管”，实现共同富裕，将会有助于解决妥投问题。

王学山建议，在出库、发货、配送等全链条建立电子摄像监控系统，运用科技手段进行无缝监督实

为必要且可行的。

丁红涛提出，如果电商平台能够明确不同快递服务的价格，应该有助于解决末端投递问题。

“电商平台应当明确不同快递公司的价格不同，投递上门是一个价格，投递到快递超市是一个价格，投递到快递柜是一个价格，让消费者根据其需要来选择投递方式。”丁红涛说，“一刀切”的价格，对消费者不公平，消费者希望快递投递到快递柜，却要支付投递上门的价格；对快递公司也不公平，投递上门和投递到快递超市，不应当是同样的收费。”

谈及未妥投的责任问题，丁红涛直言，未依法投递快件的，快递公司应承担相应的民事责任和行政责任。快递未依法投递，发生毁损、灭

失、短少的，快递公司通常应依据民法典承担违约责任或侵权责任。根据《快递市场管理办法》第四十条规定，经营快递业务的企业违反快递服务标准，严重损害用户利益，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。根据《快递暂行条例》第二十五条规定，快递员在投递时，必须告知收件人或者代收人当面验收。倘若快递员未依法投递，也未告知当面验收，一旦发生快件毁损、灭失、短少等情况，消费者维权得到支持的可能性比较大。

从消费者角度来说，如果遇到快递员不按地址投递、虚假签收等问题怎么办？

受访专家均表示，消费者可以拨打物流公司官方客服电话协商，如仍不能解决可登录国家邮政局官网或拨打消费者协会热线进行投诉。

（据《法治日报》）