



滨湖新区一小区内快递柜上，标明了未收到取货密码的取件方法。

今年5月1日起，《快递暂行条例》(以下简称《条例》)正式实施。作为国内第一部针对快递行业的行政法规，其对快递员必须按约定地址投递等服务作出了明确规定。然而，记者近日在合肥市采访发现，虽然《条例》实施满百天有余，但多数快递员仍我行我素，未征得收件人同意就将快递放至代收点或快递柜，快递依然面临上门难的问题。 □实习生 黄倩 蔡苗苗

记者 徐越 文/图



青年一村小区里，一名快递员正在将快递放入自提柜中

《快递暂行条例》实施百天有余 “送货上门”仍空谈



顺丰快递员在路边分拣快递

快递员：挨个联系增加派送成本

《快递暂行条例》明确了快递投递和验收规则，即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，并告知收件人或者代收人当面验收，收件人或者代收人有权当面验收。现实中，不少快递员为何对《条例》规定视而不见？

快递员小张表示，他知道这个规定，但挨个通知不仅增加派送成本，而且无法按时按量完成投递。

“电商促销节点更不用说了，根本忙不过来。”小张给记者算了一笔账，一个电话需要花1分钟左右，他每天约送200个快件，要是每一个快递都电话询问送达何处，那每天打电话就要花费三个多小时。

“白天很多客户都在上班，达到‘送件上门’的要求常常需要二次投递，这等于给自己找麻烦。”快递员白先生说，还有一些特殊单位的快件，收件人电话无信号，无法电话联系，只能放到快递柜或代收点。

快递企业：必须备注才送货上门

8月9日下午，记者根据快递企业电话，向不同公司进行了咨询。有六家快递公司均向记者表示，他们知道《条例》对投递有相关规定，但如果客户没有在备注一栏标明“送货上门”，那快递员就会派送至代理点或者放入快递柜，这时机器会自动生

成短信通知客户。而有要求上门送件的快递，会由快递员打电话通知，如果遇到客户不在家的情况，快递员则延期再送。此外，中国邮政速递物流股份有限公司合肥市分公司工作人员表示，他们提供上门服务，但是需要顾客自行联系客服中心说明。

快递件入快递柜成“隐形潜规则”

在《快递暂行条例》已经实施的情况下，为什么快递企业还要求有备注才送货上门？一家快递公司工作人员告诉记者，将快递放到快递柜是快递行业的“隐形潜规则”，快递公司通常会用人手不足、时间不够等各种理由搪塞。如果客户有送货上门的特殊要求，但快递公司没有完成，那么客户是受权益保障的。反之，若客户没有进行特殊要求，那再通过申诉的渠道去处理，也很难获得满意的结果。

“一件快递件入柜只需快递公司支付几分钱，可以节省一定的人力成本。”

“我省正在开展多元化末端配送服务，快递柜、快递代收点和送件上门等方式都是其中的重要内容。”省邮政管理局相关负责人表示，快递代收点可以解决上班族无法及时接收快递的难题，提高了快递公司的投递效率，有一定的积极意义，但这并不意味着快递企业和快递员可以随意违反《条例》规定。市民如果遇到快递员不送货上门或不主动联系收件人等违规行为，可以拨打该快递公司的客服电话进行投诉。投诉无果的，可向邮政管理部门投诉，邮管部门将根据具体情况，会对违规企业予以通报整改等相应的处罚。

快递柜被“默认”为收货地址

起初，可供选择的代收点或放快递柜，普遍获市民点赞，但如今似乎成了消费者的“默认”收货地址，快递员极少打电话通知取件人。这不仅忽略了收件人的验视权，还可能产生由收件人买单的逾期费用。

合肥南一环路上的青年一村小区有两个快递柜，记者在该小区看到，快递员到达小区后，直奔这两个快递柜，直接把快递放进柜子里，其间没有告知取件人。“像这种小件，收货地址上没有明确写上‘送货上门’的，就直接放到快递柜里，会有短信通知取件人的。”快递员小赵说，有快递柜放不进去的大件，才会打电话询问客户详细地址。

居民：对是否送货上门没有选择权

记者在和一花园小区的一家快递柜旁，看到朱女士对照着微信上的一串数字，输入验证码在取快递。朱女士说，之前关注了该快递柜微信公众号，后来快递到后，不仅没有电话通知，甚至连短信通知也没有了，而取件码则通过微信进行发送。“像我们这些中年人，很少去看微信公众号，更不要说时刻关注取件码，很不方便。”

“极少接到快递员的电话，我个人感觉《条例》实施前后没什么区别。”市民刘女士对记者说，“有人在家的时候，肯定是需要送上门，快递柜再方便也没有送到家门口方便，但根本由不得我们选择。”

类似事情出现在不少市民身上，他们表示自己的快递会被小区附近的快递网点签收，多数情况下会收到短信通知，但有时候连短信通知都收不到。“前阵子网购了几件东西，快递员不仅没有送货上门，也没有电话沟通，甚至连短信通知也没有，这也太不尊重消费者了。”家住西蜀名苑的黄女士说。

律师：快递员应当遵守法律法规

“快递员送货上门可能会面临各种困难，但是在法律法规有明确规定、有合同约定的情况下，快递员应当遵守法律法规规定和合同约定。”安徽某律师事务所律师马律师说，在没有征得消费者同意的情况下，直接送件到快递代收点，不仅违反了相关法规，也违反了合同约定。

省消保委法律与公共事务部主任张路明建议，

快递公司内部要制定更加严格的管理制度，约束快递员遵守法规，建立奖惩机制，对违规行为进行内部处罚；消费者要提高维权意识，遇到侵害自己合法权益的违规投递情形时，要大胆地发出自己的声音，对快递员违法行为进行举报，维护自己的权益；快递主管部门对群众举报，要及时进行调查，一旦查实快递企业有违反《条例》的行为，要依法严肃处理。