

(上接 A05 版)



# 如今快递凭什么不送最后 100 米?

## ■写字楼

### 取一次包裹，像过一次安检

都市白领，也是如今“买买买”的主力军。但当购物与工作相逢，一个不靠谱的快递小哥往往会让事情变得更糟。

今年 32 岁的林琳（化名）是中国移动湖南有限公司客户服务中心的客服经理，也是一个名副其实的“剁手党”。因为独自居住，为了方便收包裹，林琳便将收货地址定在了公司。

“员工都是凭工作证进出公司大楼，访客则需登记身份信息。”一方面是快递员进门难，另一方面也不想因为频繁进出收快递而给领导留下“工作不认真”的印象，所以，林琳都是拜托保安代为签收保管。

“但英雄所见略同，单位其他同事也都是找保安代收包裹，特别

### 上班禁收快递，擅自离岗扣工资

如果遇上了严格的老板，白领们收快递就真成了一场“囧事”。

在长沙市芙蓉区友谊商店上班的张娜（化名）就因为公司禁止上班时间接收快递，只能让离公司不远的闺蜜代收。“公司前台同事也会担心老板觉得员工心思都在网购上，所以不会帮我代收。”

有时，写字楼物业也会对快递员送货上门“添堵”。为啥？因为只要快递员进入写字楼，物业方就要向他们收取 1 元的管理费，如果是

## ■快递小哥

### 工作条件所限，难以“镖镖必达”

“目前将每件包裹投递到每个客户手中是不太现实的。”负责配送长沙市开福区湘江世纪城小区快递的申通小哥谷明文告诉今日女报/风网记者，在国家规定的节假日和“双十一”、圣诞节等网购量暴增的日子里，基本上每个快递员每天要送两三百件快递，即便是平时，每天也有上百单，“假如每个包裹都挨家挨户送到家，根本无法保证当天将货物全部送完”。

另一方面，为了节约时间，快递员都是尽可能多地往车上装货，带着这么多的包裹走街串巷，快递员必须想尽办法保证包裹的安全。“以小区为例，快递员如果要送货到家，就必须把车停在小区楼下。但现在快递员要么是骑的电动摩托车，要么是改装的电动三轮车，这两种车的安全性都不高，包裹丢了还得我们自己负责。”谷明文向记者坦言，他就曾经因为上楼送快递，不到五分钟，电动三轮车上的包裹就被偷了好几个，他为此赔了一个月的工资。

谷明文透露，尽管快递公司的服务标准中都注明有“营业员收派件时必须提供门对门服务，严禁业务员以时间紧、楼层高、货件多或

是去年‘双十一’那几天，写字楼仓库里简直就是一场灾难。”林琳说，因为之前出现过员工错拿包裹的现象，所以每次领取包裹，她都要向保安说明包裹签收时间以及所装物品等信息；遇上“双十一”就查得更严了，哪怕是熟人，也要登记个人身份信息才能进仓库。

但仓库才是真正的战场——“要想从‘包裹山’里找到自己的那一个，才真是大海捞针。”就算找到了包裹，事情也还没完。“保安还要反复核对包裹单上的信息与我事先填写的是否一致，如果是较大的物件，还要当场拆封，像是机场过安检一样。要是快递员能直接送到我手里，哪里会这么麻烦。”林琳说。

顺丰的快递员，则收 2 元。这样的规定，让在长沙某写字楼工作的张先生叫苦不迭：“收快递难就算了，这就连叫快递员上门取件都不行了。”

记者还了解到，有些公司尽管没有禁止上班时间接收快递或禁止快递员进入写字楼，但却有对擅自离开岗位的员工予以现金处罚的制度，从而也导致一旦快递员不送货上门，白领即便在公司也无法签收的局面。

货物大等借口要求客户下楼（或到指定地点）办理手续或取快件”的细则，但因工作条件所限，几乎没有哪家公司会真正这样严格要求快递员。

至于学校，曾经在大学校区进行过快递配送业务的谷明文就觉得难度更高了，“要把包裹直接送到每个学生手里简直是不可能完成的任务”。

谷明文解释称，高校不同于一般住宅区、写字楼，上午、下午学生普遍都有课，这时候送到学生宿舍，人不在；送到教学楼，让学生拿着包裹进进出出确实有碍教学秩序。到了晚上，学生又有课或社团活动等。“所以一般情况下，我们都选择在午间或傍晚到学校统一送货。但即便这样，还是很难送上门，因为就算我们不吃饭学生也要吃饭嘛。”

谷明文觉得，快递员之所以很难在高校“送货上门”，主要还是因为学生的活动空间太大。“假如学生网购时写的是宿舍的地址，但配送当天他在体育馆参加拔河比赛，那我到底是送到体育馆算‘送货上门’，还是一直等学生比赛结束后回到宿舍楼签收包裹才算‘送货上门’呢？”

## ■专家 快递未送货上门属违规，消费者可索赔



李镜亮（湖南省消费者权益委员会秘书长）

尽管快递员有很多苦衷，但快递服务单位在接受托运人需要的服务后，就已经与客户形成了服务合同关系。托运人在承运合同重要组成部分的快递邮件详情单上填写了明确的收件人姓名、地址等信息，承运人应当将所托物品送达收件人，才视为完全履行了合同义务。快递公司在未将包裹送达到服务合同约定的地点的情况下通知收件人取件，视为未全面履行服务合同约定的义务，构成了合同违约。

同时，根据 2013 年 3 月开始施行的《快递市场管理办法》第三条规定和第十六条第四款规定，快递公司投递包裹必须按照包裹单上写明的姓名和地址进行投递，也就是说，快递公司的快递员必须将包裹送货上门，哪怕是在投递地址附近打电话叫人领取签收都是没有尽到责任的。

特别需要提醒的是，实际收件人的地址要与包裹单上写明的地址一致，实际收件人的姓名也必须是包裹单上的姓名。现在的快递员往往根据电话号码进行投递，其实这么做是没有法律依据的，也违反了相关规定。

如果因为快递公司的失误造成损失的，根据《快递市场管理办法》的规定，保价快递按保价金额赔偿，未保价有协议的按协议赔偿，没有协议的按《邮政法》和《合同法》的规定赔偿。《合同法》规定则是按照到达地的市场价格赔偿。

## ■支招

一方面是法律法规明确指出必须“送货上门”，一方面是快递员实际操作中确实存在诸多难处。但顾客是上帝，开动脑筋，解决问题，好过单纯的吐槽和抱怨。这不，办法不就来了吗——

### 学校：为收快递开发“一点无忧”

刘怀毅是长沙民政职业技术学院的学生，他很喜欢淘宝，所以也特别关注收快递的问题：能不能开发一个系统，可以实现随时沟通、预约快递配送时间，并制定最优配送线路？有了这个想法后，他立即和同学冯程、肖旭琢磨起来。三个人通力合作，设计出了“一点无忧”智

能系统。该系统带有 GPS 定位功能，用户通过客户端以 QQ、微信、短信等通讯平台与快递员实时交流，商定领取包裹的具体时间，并通过定位让快递员看到学生的实时位置信息，收发快件“点对点”，再也不用担心在茫茫人海中互相错过啦。

### 小区：设立“智能包裹柜”，凭短码开箱取物

为了解决小区快递送货上门难的问题，长沙中海国际社区从 2014 年 10 月下旬起就设立了名为“速递易”的“智能包裹柜”。

该小区销售经理黄小波告诉今日女报/风网记者，签署了协议的快递公司快递员们来小区配送包裹时，如果户主不在家，可以把包裹直接投放到“智能包裹柜”里，这时，户主会收到一条短码信息。户主到家后，凭短信中的六位短码，即可开箱取出包裹。

“这个包裹柜 24 小时内

取件是免费的，超过 24 小时按每天 1 元收费。”黄小波说，自从小区设立“智能包裹柜”后，不少户主都很满意，认为不用再为外出时不方便收快递而头疼了。“关键是，使用‘智能包裹柜’还有助于提高安全性。以前业主不在家，快递员直接将包裹放在物业，遇到有人错领，就很容易引起纠纷。”黄小波说。

记者也了解到，从 2014 年起，“华银园”、“左岸春天”、“恒大雅苑”等长沙多个小区和中南大学等高校已经陆续设立了“智能包裹柜”。

### 写字楼：专门设立“快递收发室”

长沙万达广场写字楼 B 座一位张姓负责人介绍，目前在写字楼负一层的地下停车场，已经设立了一间“快递

收发室”，写字楼物业正逐步与租户就快递收发事务签订合同，详细规定哪些包裹由收发室代签，哪些由租户自己签收。“按照合约，快递公司的包裹到达后，会有专职快递员统一签收，然后再分别送到租户手中。如果包裹属于合同中规定的重要文件，或者明确注明为电器等贵重、易碎物品，通过办理出入手续后，快递员可进入写字楼内，由租户或者网购买主直接签收。”



### 法规：快递小哥“座驾”有了技术要求

2014 年，国家邮政局对外发布了《快递专用电动三轮车技术要求》，这份技术要求于当年 9 月 1 日正式实施，其中对于电动三轮车的尺寸和安全性都有规定，同时要求后箱装有防盗锁。业内人士

称，对于很多快递公司来说，有正规合法的快递三轮车是令人拍手叫好的。有了合法正规的运输工具，也可以在一定程度上缓解货物安全和上门服务之间的矛盾。

(下转 A07 版)