

M 民声焦点  
inshengjiaodian

# 快递驿站方便了谁？

◎本报记者 肖颖婧



小区快递驿站内,市民根据取件码自己提取快件。

本报记者 严洁 摄

“您的快递我放驿站了”“您的快递我放自提柜了”“您的包裹已到驿站,请凭取件码尽快领取”……近年来,快递驿站模式被大量推广,大多数社区都建立了各种形式的代收点和快递驿站,包裹几乎不再送上门,而是放到快递驿站或智能快件箱,让收件人自己完成“最后一公里”的派送。

近日,市民黄女士和记者吐槽,“明明每天家里都有家人在,但从不见快递员送货上门。傍晚六点半下班去取件,快递驿站居然关门了。”她不禁问道:“设立快递驿站本意是为了方便不能及时取件的人,如此操作是方便了市民还是快递员呢?”

市民

驿站不能完全取代送货上门

“我买的是绿植,特地备注不要放驿站,结果还是直接给我扔驿站,而且到货没发短信。过两天查物流才知道到货了,领回来一看已经全部捂死了。”市民王先生回忆起不愉快的取货经历,不禁连连吐槽,“我的合格证书也放驿站,薄薄的一张纸,夹在各种快递里半天才找着,要是丢了破了,谁负责?”

王先生也曾打电话询问快递员为什么不事先打电话,直接把快递放在驿站。而对方却反问一句:“为什么不放在驿站?”他也曾几次拨打客服电话投诉,均不了了之。

“我上班它开门,我下班它关门,取个件还要在几个驿站间来回跑,到了还要排队扫码找快递,一趟至少半个小时,如果放在蜂巢柜里,超时了还要收费。”上班族付女士也常在收取快递上感到困扰,“网购本来就是为了节省时间精力,现在反而增加麻烦。”

退休干部陈阿婆也表示:“因为上了年纪

腿脚不方便,才通过网购买米买油,可为了取货还得走几百米路去驿站徒手搬回家,那和去超市购买有什么区别?”陈阿婆也曾打电话与快递员交涉,要求送货上门,对方都以各种借口拒绝。

“驿站不能完全取代送货上门。如果是快递员打了电话,确认无法当面签收,可以选择放在驿站。但不能二话不说就放驿站,甚至连个短信都不发,这明明就是在方便快递员。”康先生的一番话说出了大多数市民的心声。

快递员

快递放置驿站可减轻派件压力

中国青年报社社会调查中心曾做过一项调查,1150名受访者中,86.8%的受访者认为快递服务“最后一公里”问题普遍,54.0%的受访者认为快递送货上门服务减少,52.3%的受访者称存在未通知就代签收的问题,83.7%的受访者期待快递完善“最后一公里”服务。

在采访中,对快递吐槽最多的问题主要在于快递员不经过收件人同意,就直接将包裹放在驿站,或是以各种理由拒绝送件上门。并且许多驿站的操作流程都无规范化标准,常常让收件人耗费时间精力取件找件,甚至还要承担丢件和货物损坏的风险和损失。

记者走访了某小区的快递驿站后了解到,驿站不需要收件人允许,可以直接从上一级站点取走收件人的快递,或由快递员送至店中,再发短信告知收件人前来取件,就是这取件的“最后一公里”,令许多收件人感到不便与不满。

快递员张志杰坦言,自己一天要送上百件快递,碰上“双11”购物节更是累得够呛,如果挨家挨户送件,几天都送不完,况且不是每

个人都在家,有的件要送好几次才能送达,“我们也很难,送件都有时限的,超时就要扣钱,如果放到驿站,我们就不用担心送不完的问题”。

某小区快递驿站老板林女士也向记者表示:“现在快递驿站越来越不好做了。以前收一件快递可以赚八毛,现在只有三五毛,一天最多几百件,还得付房租、人工费、水电费等,你说能赚多少?”几年前,林女士所在的小区只有她所开的“菜鸟驿站”,后来“妈妈驿站”“蜂巢”等驿站和智能快件箱陆续出现,一个小区里就有3个快递代收点,同行竞争压力加大,收益也每况愈下。如此之下,自然更没有动力提供高质量服务。

业内人士

快递行业经营模式亟待转变

据悉,根据2018年5月1日起施行的《快递暂行条例》,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。2019年,国家邮政局发布实施《智能快件箱寄递服务管理办法》,规定企业使用智能快件箱投递快件应征得收件人同意,投递快件后应及时通知收件人。

而现实是,想要快递员“面对面”把快递送到自己手中,似乎还成了过分的要求。

据了解,近几年,物流行业同质化竞争激烈,快递公司普遍以价换量追求市场份额,为了获得规模效应降低成本,大打“价格战”。源头收件价降低,而面单收入、中转费和运输费用等基本不变,从而导致派件费被压缩,而压缩的部分正是快递员的利润。因此,快递员选择将快递寄存在驿站或智能快件箱。快递公司也会对驿站收取加盟费,但给加盟驿站提供的帮助有限,丢件还要由驿站或快递员承担。

对此,市民王先生表示:“我购物的时候就包含了运费,既然付了运费,就应该享受相应的服务,我知道快递员挣钱不容易,但这是快递员与快递公司的利益分配问题,不应该把矛盾转嫁到消费者身上。”

对此,业内人士表示,快递行业的定价权完全由电商平台掌握,目前国家邮政局只能对快递企业进行监管,无法对上游的电商平台进行管理,需要相关部门联合出台规定,对快递企业送货形式区别定价,促使快递行业转变经营模式,从打“价格战”转变为“比拼服务质量”,形成良性竞争和健康发展的新格局,打通快递的“最后一公里”。

中国消费者协会也指出,智能快件箱服务应当纳入小区物业服务业务范围,合理保管期限内不应单独收取服务费用,超期限使用智能快件箱服务的,其收费标准的确定宜参照公共服务价格管理方式,不能简单地通过市场化机制解决。

## 对考勤打卡神器不能放任

■杨玉龙

近年来,随着互联网的快速发展,办公软件日益更新,越来越多的企业、单位开始使用办公软件来进行考勤打卡,给上班族带来便利的同时,也为打卡软件提供了生存的空间。记者在多个电商平台搜索“代打卡”,找到不少提供代打卡、代签到服务的网店,上面标注代打卡服务的价格大多在每次30元左右,有的网店销量破万。

(3月26日《法治日报》)

据悉,考勤打卡神器在市面上有不少,名字大同小异,主要针对的是“定位打卡”的考勤打卡方式,核心功能是更改位置信息。如果是WiFi打卡的话,则需要购买插件——定制发射器。有的商家还表示,这些代打卡软件根据办公软件更新而实时更新,“与时俱进”,不断完善,以应对异常报警的情况出现。

考勤打卡神器看似迎合了某些人的需求,但却是一种非法的存在。因为其本质上是一种黑灰产作弊工具。依据《中华人民共和国网络安全法的规定》,任何个人和组织不得从事非法侵入他人网络、干扰他人网络正常功能、窃取网络数据等危害网络安全的活动。而此前更有因开发虚拟定位打卡软件获刑的典型案例。

对于使用者来讲,此类产品便捷的背后更多的是风险。比如,对方获取手机定位之后,很有可能导致个人隐私的泄露。还比如,在用人单位考勤制度健全的

情况下,员工打卡作弊,一则不诚信且违反用人单位考勤管理制度;二则虽形式上完成打卡但实际上没有到岗依然会构成旷工。如此糊弄,既是在糊弄单位,更会使自身的权益无法保障。

市场不能对此类产品包庇。有专家表示,要完善法律,加重对出售打卡神器和提供代打卡服务商家的处罚力度,同时提供支持的电商平台也应该承担连带责任。对于电商平台来讲,应加强对上架产品的审核,对相关商家也应加强监管,谨防打卡神器给用户带来的多重风险。

用人单位也有必要完善相关管理。应加强对员工的诚信教育;同时,可以通过技术手段加强打卡管理,比如除了办公软件,也可以使用视频设备对打卡进行确认,杜绝作弊现象的出现。

正如专家表示,在网络平台出售打卡神器、提供代打卡服务的行为侵犯了公司的正常运营,同样属于行政违法行为。故此,相关部门不仅有必要加强此类产品的监管治理,且有必要通过相关案例的警示,提升公众的法律及安全意识,不给此类产品提供可生存的空间。

D 读者论坛  
uzheluntan



3月27日,茅城区通北街道核酸采集现场,志愿者用轮椅将腿脚不便的老人护送到采集点进行核酸检测采样。

本报记者  
严洁 摄

Y 有照为证  
ouzhaoweizheng

# 健康提醒

勤洗手·戴口罩·常通风·一米线  
少聚集·打疫苗·要报备·不恐慌

湖南日报社(宣)