

记者帮办 便民服务邮箱 ykrm88@163.com

快递 最后一公里 乱象频发

虚假签收、驿站暂存成常态 多方共寻破局之道

明明物流显示本人签收,我却连包裹的影子都没见着,直到第二天派件员才送上门。今年这已经是第四次了。近日,市民陈先生向本报记者帮办栏目反映,他通过中通快递寄送的生活用品,遭遇了虚假签收。

无独有偶,记者在社交平台上搜索“快递虚假签收”“驿站暂存不配送”等关键字,发现全国多地网友均有类似吐槽,主流快递企业似乎无一幸免,更有不少人直言“快递驿站出现后,这种情况比以前频繁多了”。

11月6日,记者对快递“最后一公里”乱象进行了调查采访。



派件员配送快递

市民吐槽 物流信息造假 急用件迟迟不到

现在看到已签收的物流信息,我都要先打个问号。市民李女士无奈地说,上周她购买的生鲜商品显示“快递驿站签收”,但驿站未发送任何取件通知。她主动联系派件员后,对方才解释“太忙了,先放在驿站,第二天再配送”。等包裹送达时,李女士发现部分食材已不新鲜。

鲜:这要是夏天,东西早就坏了。

市民王先生则对“同城配送延迟”感到困惑:“我有个包裹,通过圆通快递从四川寄到永康用了两天时间,可从永康站点寄到家中,却因被暂存驿站,多等待了两天。永康站点到我家就几个公里,配送要两天时间,这合理吗?”

还有市民遭遇更离谱的情况。有次我明明在家,物流却显示“门卫代收”。我去门卫室找了一圈没有找到快递,最后发现原来是派件员还没配送,只是提前录了签收信息。市民张女士说,她后来联系派件员,对方才承认“为了完成当天派送指标,先点了签收”。

记者手记

最后一公里 需要多方理解与共治

采访中,记者感受到了消费者的无奈、派件员的疲惫、驿站的困境,以及管理部门的两难。快递卡在“最后一公里”,不是单一环节的问题,而是行业发展中的系统性矛盾。电商低价竞争导致快递企业利润微薄,企业将压力转嫁给派件员和驿站,并最终影响消费者的体验。

顺丰、京东的案例证明,良好的服务需要合理的成本支撑。但要让所有快递企业都达到这样的标准,并非一蹴而就。短期内,消费者遇到问题时,不妨先主动沟通,比如急用件提前联系派件员或驿站。派件员和驿站也应多些耐心,比如暂存包裹前主动告知消费者,避免误解。

长期来看,破解快递“最后一公里”问题,需要行业、监管部门和消费者共同努力。快递企业应合理设定派件指标,提高服务质量;监管部门应加强监督,落实相关政策,保障消费者权益;消费者也应理性看待快递服务,理解行业的不易。

只有多方合力,才能让快递“最后一公里”真正畅通,让消费者收到包裹时,不仅有物品的温度,还有服务的温度。

派件员诉苦 日均派件数百件 超时投诉要扣钱

为何快递“最后一公里”频频“卡壳”?记者以小区业主身份与江南街道数个小区内的主流物流公司派件员进行了对话。对话后记者得知,虚假签收、暂存驿站的背后,是派件员们难以承受的派送压力。

正常情况下,我们每天要配送五六百件包裹,早上8点到站点分拣,晚上7点才能送完。碰上高峰期,一天甚至要派送800余件,有的人要从早上8点送到晚上10点。如果每个包裹都要在当天送上门,这根本送不完。派件员小刘说,我们公司对于派送效率要求严格,

每天必须完成规定派件量。超时配送或被客户投诉多了,就要扣钱。一票扣50元,严重的话甚至扣200元,我一个月工资才多少?我们也需要休息,送不完很正常。他透露,将包裹暂存驿站是无奈选择。一个小区或者一个村的包裹存放驿站,能一次性处理几十件,如果一户户上门配送,需要半天时间。

另一家快递公司的派件员小陈向记者解释,部分派件员确实会提前上传签收信息,这属于个人行为,但也比较普遍。小陈还提到:“快递驿站会和站点合作。派件员把包裹拉到驿站,能拿

到每票几毛钱的补贴,还不用担心客户不在家的问题,所以更愿意放在驿站。而顺丰、京东快递的情况不同,小陈说:“他们的单价高,每天派150件左右,最多的时候是200件左右,而我们要派五六百件,根本没法比。”

不过,通常情况下,如果客户有急件,可以提前打电话跟派件员沟通,我们会尽可能当天派送。如果有没送到的,也先别急着找平台或公司投诉,可以先找我们确认和商量。如果直接投诉,我们就要被罚款了。小陈无奈地说。

驿站回应 旺季人手不足 派费低难支撑当日派送

针对市民质疑,记者走访了东城街道的两家快递驿站,其中一家驿站的负责人并不愿意透露太多信息,只是坦言“暂存包裹延迟配送,主要是因为人手不够,派费太低”。

双十一前后,快递能涨到1000多票,可驿站只有3个人,分拣、通知、配送根本忙不过来。另一家菜鸟驿站负责人周先生说,驿站和快递企业约

定尽量在当天配送快递,但实际操作中,能当天通知取件就不错了。比如,一批包裹是在下午三四点钟送来的,那我们怎么来得及配送,所以就等到第二天了。

虚假签收的情况,大多是派件员提前录了信息,我们有时候其实还没有收到包裹。至于快件在驿站停留过久的情况,他建议市民,若是急用,可以

直接联系驿站,我们会尽可能优先配送,或者在快递装车上门派件前联系我们,来驿站自取,这样就不用等到第二天了。

周先生补充:“如果客户实在着急,可在快递信息显示派送到当地分公司时,和相关负责人联系,工作人员会在相应的分拣口找到快递。客户在快递装车拉走之前,可以对接处理。”

管理部门回应 行业微利是主因 建议先沟通再投诉

针对市民关心的“快递驿站归哪里管辖”“邮政有无相关政策”等问题,记者采访了市邮政管理局。该局相关负责人表示,快递驿站的管理涉及多部门。市场监管部门负责资质审核,邮政管理部门负责监督服务质量,比如是否违规代收、是否及时通知消

费者。

对于消费者维权,该负责人建议:“首先和派件员或驿站沟通,说明自己的需求。比如,急用件可以要求优先配送;如果沟通无果,再向快递企业投诉,企业会有专门的工单处理;若是企业不解决,可以拨打12305邮政业申

诉电话,我们会在7个工作日内介入调查。”

他还强调:“双十一等快递旺季期间,快递量激增,人手不足的情况更明显,希望消费者能多些理解,派件员和驿站也需尽量提升服务,比如提前通知消费者包裹暂存情况。”



派件员分拣快递

融媒记者 邵思阳