

# 快递新规已整年 “不告而投”仍常见

## 多元需求下如何合规派送?做好告知工作是关键

2024年3月1日,《快递市场管理办法》(以下简称《办法》)开始施行,办法规定未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件,情节严重的将处1万元以上3万元以下罚款。

如今,《办法》已经施行一年,“不告而投”现象是否有改善?齐鲁晚报·齐鲁壹点记者进行了调查。



济南一家社区快递驿站里,快件摆得满满当当。



文/片 史安琪 石晟绮  
济南报道

### 快递是否送上门 市民需求也不一

3月3日,记者上街随机询问了20余位市民,其中四成受访者表示,在接收快递时,接到电话的次数确实比之前增加了。六成受访者则表示,并未感觉有很大改善,快递仍是被直接送至代收点。

当日,记者来到济南市诚基中心一处快递代收服务点看到,不大的房间里放了20多个货架,上面摆满了待取快递。“取件码是多少?”工作人员正忙着给顾客查找快递。看着被塞得满满当当的快递站,正在取快递的市民不解,“怎么驿站还有这么多快递,大家都选择把快递放在代收点吗?”

记者观察到,代收点内部分快件的地址并不详细,仅写至小区或单元楼;另有部分快件地址则详细至门牌号。“自己住,不敢把快递地址写得太详细,快递员直接放到驿站就行,下班后就拿着了。”市民牛女士表示,因白天要上班,不在家,并不在意快递员是否进行了电话询问。

采访中,不少市民也有同样的感受。该群体大多为年轻人,理由多分为两种。一是担心暴露隐私;二是家中没人,怕丢件。“放在驿站或者快递柜,既方便又解决了自己的顾虑,是个挺好的方式。”市民钱女士说,购买大件时,会提前查看快递进度,派送时提前给快递员打电话,要求送到家里。

相比年轻人,老年人似乎更在意快递员是否会“不告而投”。家住济南市天桥区的王德民(化名)便是如此,“年纪大了,腿脚不方便,取快递时也找不着取件码,每次取快递都很麻烦。”

此外,还有市民算起了“经济账”。采访中,不少市民反映,

若快递放至丰巢柜,有时会出现取件不及时而支付额外保管费用的情况,造成不必要的经济损失。

“应该具体情况具体对待,快递员提前打电话还是很有必要的。”王德民说,面对顾客的不同需求,快递公司是否可以想办法中和一下各方意见,寻找一个“最优解”。

### 成本效率要兼顾 快递员面临难题

“一天要送六七百件,如果单单都打电话,根本没时间送件。”3月3日,正在历山路揽件的快递员陈强(化名)坦言,除了日常派送,自己还要处理上门取件、打包、装车等工作,“若不能完成每日派送,会被罚款”。

陈强说,新规划开始施行时,他们也尽可能地与客户进行电话联系。即使电话能顺利接通,按陈强的派送量也需要消耗大量时间,“只能是延长工作时间,但这不是长久之计啊。”陈强表示,通话时间变长,上门量增多,为保证当天快件及时派送,不少快递员只能选择加班。

除了工作时间的增加,“成本”也让不少快递员选择将快件放到快递柜或驿站。

“目前派送一件的提成为0.8元,驿站收费0.3元/件左右。放在驿站,虽然每单的提成少了,但能大大提高派送量,算下来还是划算的。”记者咨询了“三通一达”等多家快递业务品牌的快递员了解到,将快件放在第三方存放点,保存、编码、通知客户领取等工作都将由第三方存放点负责,能够很大程度上减轻快递员的工作量。

不过,值得注意的是,部分快递公司则会严格实行派单前电话沟通、送货上门制度。

对此,陈强坦言,在不同的派送“成本”面前,对不同快递公司的上门派送情况进行横向比较不太实际。“新规施行后,希望公司能更加合理地分配快递员的工作量。”陈强认为,在要求快递员提高服务质量的同时,也应考虑到实际情况,制定更加合理的考核和薪资机制。

### 与用户协商一致 派送方式可自选

2024年,济南市邮政行业累计完成寄递业务量117857.34万件,同比增长9.14%。其中,快递业务量102001.10万件,同比增长10.88%。庞大快递数量的背后是各类投诉的相应增加。

中国快递协会曾发文表示,快递服务是民事履约行为,新规并非要求所有快件必须上门派送,不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱,只要快递企业与用户协商一致,都是可以的。这意味着做好告知工作是减少各类投诉的关键点。

“若有企业多次出现此行为,我们会转办给相关处室依法调查,根据情节严重性,具体情况具体分析。”谈及快递员“不告而投”一事,济南市邮政管理局相关工作人员表示,市民遇到此类问题可通过热线投诉,根据市民提供的具体快递单号,相关部门会及时跟进处理。

“无论是网购还是收寄快件,消费者填写了准确收件地址,就意味着快递公司与消费者形成了一种合同关系,快递公司有义务按照消费者提供的准确地址投递到户。”北京市京师(济南)律师事务所律师王经纬认为,快递企业未经消费者同意擅自将快递物品投入第三方存放点,不仅是一种违规行为,如果快件产生损毁、丢失等情况,还严重侵害了消费者的合法权益。

王经纬表示,一方面,相关部门应依据《办法》规定,对快递业加大监管力度,切实维护消费者合法权益;另一方面,一旦产生相应的纠纷,消费者可以通过该《办法》进行举报,从而维护自己的权益。

“面对新的规定和要求,快递企业需要不断探索新的服务模式和技术手段,以适应市场需求的变化,提高核心竞争力。”中物汇成物流研究院高级研究员袁帅接受采访时认为,相关规定和标准的实施,对于提升快递服务质量和促进行业健康发展具有重要意义。政府、企业和社会各界应共同努力,确保相关规定、标准得到有效执行。

去年8月,总部位于济南的知名快餐品牌超意兴宣布在滨州市博兴县兴福镇开设新店。这一动作背后,既是品牌对下沉市场的精准洞察,也是其供应链优势与区域经济特色的深度耦合。

赵旭 边浩玥 陶金  
通讯员 颜哲  
滨州报道

### 小镇餐桌上 有了新选择

3月7日中午,超意兴兴福店开始忙碌起来,锅里热气腾腾,现炒热菜源源不断地摆上餐台,烧茄子、鱼香肉丝、招牌把子肉等与济南门店别无二致。多样的菜色,亲民的价格,成为大家餐桌上的新选择。

方便、快捷、健康、环境不错,是许多上班族选择中式快餐的原因。中午12点,忙碌了一上午的王永强如往常一样,走进超意兴快餐店。一块把子肉,一碗米饭,加上一份青菜,再配上免费不限量的玉米粥,这顿午饭,王永强只花了十几元就能荤素搭配地饱餐一顿。

王永强是博兴县兴福镇一家商用厨具企业的职工,以往午餐大多数选择厂区周边的小店简单吃上几口,自从去年超意兴开业后,他成了这里的老顾客。“这里的饭菜味道好吃,关键是便宜。”王永强说,像他这样的顾客还有不少,很多周边厂区的职工中午都在这里吃饭。

“我以前在济南上学,就爱吃超意兴,毕业后回到老家上班,有时候还挺想念把子肉的味道。”陈女士说,去年超意兴开业后,她就经常来吃。“有时候时间紧张,来不及在家做饭,就来这里吃,像家里食堂一样。”

### 较高的发展水平 提供了消费支撑

兴福镇虽为鲁北小镇,却是全国最大的不锈钢商用厨具生产基地,虽然户籍人口只有4万,但常住人口达到8万。这里聚集了2800余家相关企业,年产值超300亿元,产品出口全球60余个国家和地区。

密集的产业链催生了庞大的工薪消费群体:数万名产业工人、频繁往来的国内外客商,以及依托厨具产业衍生的物流、商贸从业者。这一群体对高性价比、标准化餐饮的需求旺盛,却长期缺乏品牌化快餐服务。

超意兴以“14元吃饱”的极致性价比定位切入,恰好填补了这一市场的空白。其招牌产品“把子肉”等鲁菜快餐,不仅契合山东本地饮食习惯,标准化生产

确保品质稳定,满足工业化小镇对高效、卫生餐饮的需求。

“超意兴的定位是社区食堂、百姓厨房,初衷是给消费者提供优质平价的服务。大量顾客有需求,又有房源的情况下就会开店,我们开店始终是围绕着顾客需求去考量的。”济南超意兴餐饮有限公司总经理助理宋业飞告诉记者。

“每天上午11点半以后,下午5点半以后是就餐高峰期,来我们店就餐的顾客大部分是附近厨具企业的员工。”店长孟秋华介绍。

此外,兴福镇的经济发展水平较高,人均收入可观,消费能力较强。当地民营经济发达,形成了“既有高峰,也有群山”的发展格局。这种经济基础为知名品牌的入驻提供了坚实的消费支撑。除了超意兴,肯德基、古茗、瑞幸等餐饮品牌也早已在兴福镇落地。

### 当地的产业优势 降低了物流成本

与城市分散的消费场景不同,兴福镇产业工人集中,就餐时段规律性强,门店可通过高复购率快速收回成本。超意兴在北京等地的门店已验证“工薪流量”模型,日均客流量超千人次。

从产业配套与市场竞争优势方面来说,兴福镇的厨具产业发达,拥有完整的产业链条,从原材料供应到加工制造,再到物流配送,一应俱全。超意兴作为一家注重食材品质和供应链管理的餐饮品牌,可以在这里找到优质的供应商和高效率的物流服务商,降低运营成本,保障食材新鲜度和供应稳定性。

“兴福当地的伊德欣、金铂睿、金佰特等厨具企业都是我们的供货商,在一定程度上降低了采购与物流成本。”孟秋华告诉记者。

据了解,滨州市邹平已有多家超意兴,滨州主城区大润发超市的超意兴也在有序推进中。博兴县近年来大力推动乡村振兴和民营经济高质量发展,出台了多项优惠政策,打造一流的营商环境。兴福镇作为县域经济的重要增长极,得到了政府的重点扶持,这为超意兴等知名品牌的发展提供了更加广阔的空间和更加坚实的基础。

## 省城快餐巨头『进军』鲁北小镇

供应链优势与区域经济双向赋能