

快递新国标实施后,本报记者跟随快递员体验“速递”的难言之苦

“遵规守矩”快件当天难送完

文/片 本报记者 许君丽

5月1日,《快递服务》国家标准正式开始实施。其中,对公众关心的验收、实名制及包裹安全等问题都有了标准化指导。这些新国标在具体实施中能否一一落实呢?2日,记者跟随快递员一起送件,体验他们难说的苦处。

分拣<< “让包裹飞”仍在继续

2日上午9点,记者来到市区一家大型快递公司的威海分公司。此时,大部分快递员已经将快件分拣好,各自装车,准备开始投递。

一名工作人员告诉记者,当天到威海的只有一辆货车拉的快件,比平时少了很多,所以分拣得比较快。平时都有两三辆货车,得10点多才能分拣完。

记者询问了解到,很

多快递公司在分拣、装车的过程中,除了一些标有易碎物品等字样的包裹外,装着衣物或者文件的包裹时不时会“飞起来”。

对于新国标中传递快件不得离地30厘米的规定,该公司负责人李经理称,这两年,随着网上购物业务的发展,快递业务量也有所增加。威海分公司每天的快件单数平均有

6000件,其中网上购物占60%左右。

每个快递员负责一个大区域,如果每个人都是“轻拿轻放”,一天光分拣快件也分不完。“固化了十几年的工作流程,不可能一朝一夕就可以改变,还需要慢慢磨合。投递员们都比较有经验,易碎物品都会格外注意。如果出现损坏,我们会相应赔偿。”李经理介绍。



快递员王师傅正在投递快件。

接件<< 实名制难以全面执行

王师傅是该公司的老快递员了,负责高区利群附近的投递工作。2日一天的时间,他手中有近百件快件需要投递。

分拣完快件后,记者开始跟随他体验送件。上午10点30分左右,记者和王师傅首先来到高区海悦建国旁边的写字楼。

期间,一名客户要顺便邮寄一件衣服。由于是老客户,该男子并没有出示身份证件,王师傅也没好意思开口要。记者有些疑惑,新国标对快递实名制做了规定,市民使用快递邮寄物品时,不是必须带好身份证实名认证吗?

对此,王师傅解释,“都是老客户了,谁还能真想干坏事,我们也没有专门仪器辨别证件真假,一般都省了。”一些快递员也认为,寄件实名制操作难度很大。一方面客户不适应,担心信息泄露,另一方面还会影响工作效率。

代收<< 需本人同意难倒门卫

上午10点40分左右,记者和王师傅来到海悦建国饭店,把快件送到门卫手中。王师傅告诉记者,因为饭店管理比较严格,工作人员上班时间不能随便外出,以往都是让门卫代

新国标规定,快递员必须经过收件人或寄件人同意,才可将快件交给其他人签收。如果出现快件遗失等问题,快递服务组织应当承担全部责任。

随后,王师傅将快递新国标的情况告知门卫。

门卫犹豫了一会儿,最终在单子上签了自己的名字。门卫告诉记者,签了他的名字,如果快件出了问题,他是有嘴说不清。不过公司的实际情况如此,最后他还是勉为其难地选择了签字。

签收<< “先验后签”增加工作量

上午11点20分左右,王师傅来到威海大屋物业公司旁某公司,将快件交给客户王女士。王女士提出先检查再签收,当场打开包装检查一番,然后在单子上签了字。

记者计算了一下,前后一共用了3分钟时间。“如果每一个客户都这样验货,那我们一天光送件

都送不完,哪还有时间收件。”王师傅笑着说。

据了解,新国标规定,普通快递验收,外包装完好,收件人应先签后验。若此时发现有损毁等情况,可向快递申请索赔。外包装出现破损,收件人可先验后签。网购快递验收,快递公司需要与寄件人提前约定,寄件人还应当将此

验收方式告知收件人。王师傅告诉记者,新国标“先验后签”对快递员来说,并不是个好消息。如今,每个快递员每天大约需要投递快件100多件。如果每个客户都要求验货,每次验货需要5分钟,全部验完就需要8个多小时,再算上送货的时间,一天根本忙不完。