

# 取个快递走一公里,有的被强制拍照…… 快递代收点到底方便了谁?



新华社电“没通知快递就被放到菜鸟驿站,离家1公里远”“特意备注不要放驿站,还是放了”“去代收点好几次都没人”“取件被强制拍照”……原本为方便消费者而设立的快递代收点,近来却被消费者频频吐槽。

记者调查发现,一些代收点不尊重消费者选择权,取件时间不合理,丢快递现象时有发生。

## 不告知就放、想取回不易、有的强制拍照

张先生家住河北省邯郸市复兴区光华苑三期,快递车可以进出,快递员也可以上楼。但自从小区附近设立了一个菜鸟驿站和一个熊猫快收网点,他觉得取个快递“太费劲了”。

张先生说,都是不通知就直接把快递放到代收点。“在网上查到这家驿站营业时间是早上9点到晚上7点,但驿站门口张贴告示,称中午12点到下午2点关闭。”张先生吐槽,“等我下班回家它也关了!”

为了正常收快递,张先生在菜鸟APP上设置了拒绝将快递放至菜鸟驿站,但并没有效果。他的快递仍然被直接放在菜鸟驿站,而且还不能正常入库,需要自己找。

除了未经允许就将快递放至代收点,不少人反映,从代收点取件也不顺利。北京西城区的李女士说:“晚上过了8点取不了,想在第二天上班前取,9点了代收点还没开门。”

记者发现,有一些代收点经常无人看管,有的虽然有人但也不怎么负责核对取件人信息,任何人都可以随意拿走快递,增大了丢件风险。家住上海市浦东新区的安小姐说,自己网购的化妆品显示在驿站暂存后已经送达,但自己没去取过,驿站工作人员也说不清被谁取走了。

还有代收点的取件方式涉嫌过度收集个人信息,侵犯消费者隐私。有消费者反映,有的代收点的取件机器会对取件人拍照存档,一旦用户反

馈丢件,会由驿站工作人员查询取件时的照片信息。

快递代收点的这些问题并非偶发现象。微博话题“快递代收点强制取件人拍照存档”和“快递代收点强制拍照会泄露隐私吗”,阅读量超过1.5亿。知乎问题“有多少人因为菜鸟驿站放弃淘宝”浏览量近700万,超过2400名网民作答,其中高票答案大部分都对菜鸟驿站服务的吐槽和分享自己投诉维权的经历。另一个知乎问题“菜鸟驿站真的方便吗”,有超过1600名网民回答,其中获最高票的答主表示,“现在拿快递要到一个需要横穿两条马路的代收点,而且这个代收点中午休息,营业时间和自己工作时间高度重合”,得到了1.8万的赞同。

## 为什么一个区域代收点服务质量不高?

近年来,网购规模越来越大。根据国家邮政局监测数据,截至2月7日,2021年我国突破100亿件快递仅用38天,而2020年用了80天。

配送问题随之凸显。在人力资源和社会保障部发布的“全国招聘大于求职‘最缺工’的100个职业排行”榜单上,“快递员”这一职业在2020年连续4个季度上榜,其中一、二、三、四季度均排在第二名。

为解决配送“最后一公里”的问题,快递柜、快递代收点等应运而生。据了解,快递代收点主要开在一些小区附近,既有以加盟形式开的专门代收点,也有一些便利店、房产中介兼营代收业务。

目前,对于代收点的管理,主要还是来自所加盟的平台。广州市荔湾区一家菜鸟驿站的店长严女士告诉记者,平台规定他们每天营业时间至少

10个小时。但很多消费者反映,不少代收点开门时间很随意,而且基本和上班时间重合。

对于快递员来说,将快递集中放在代收点也是最优选择。记者了解到,目前,快递员收入大多是“底薪+送件提成+收件提成”构成,将快递批量放入代收点,大大降低了派件时间,在快递数量较大时也可以减少一些因为派件不及时导致的投诉。

## 消费者担心被报复难维权,应加强监管优化管理

根据2018年5月1日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。

北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永表示,如果没有按照约定收到快递,可以向快递公司总部、快递主管部门或者所在地区的消费者委员

会投诉维权。

据了解,平台也会根据用户投诉对代收点进行罚款。但实际上,对消费者来说,维权并不容易,消费者担心被报复难维权。业内人士建议,代收点本是为方便消费者服务的,下一步应优化管理,提升服务质量。

邓永表示,快递企业应优化对快递员的绩效考核和奖

惩措施,让快递员有提升服务的动力;要通过合同等方式理顺快递企业与代收点之间的权利义务关系,快递企业要加强代收点的监督。此外,邮政监管部门要加强对快递企业和代收点的监管,可通过罚款、责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证等方式,督促快递业提升服务质量。



## 河北青县新兴镇“瘦肉精”抽检

1家养殖场阳性、8个养殖散户疑似阳性

新华社电“瘦肉精”宰量50万只。此次曝光问题羊肉被媒体曝光后,河北青县县委、县政府紧急开展重点人员控制、涉事企业查封工作。截至16日晚,青县新兴镇实现559家养殖户饲养肉羊“瘦肉精”抽检全覆盖,发现规模养殖场中的马营养殖场存栏肉羊“瘦肉精”检测结果为阳性,8户养殖散户存栏肉羊“瘦肉精”尿样速测疑似阳性。

从17日开始,青县对全县所有饲养屠宰生猪、肉牛、肉羊进行排查检测。下一步将继续开展查处工作,依法依规对抽检为阳性的养殖场负责人采取措施,对存栏肉羊进行无害化处理,加大对瘦肉精来源和问题羊肉去向的调查。按照行业管理、属地负责原则,对工作人员履职情况开展调查。

据介绍,青县共有养殖场664家,存栏育肥羊48万只,全年出栏70万只;共有屠宰厂4家,年屠

## 台湾苏花公路 发生交通事故致6死39伤

新华社电 3月16日台湾宜兰苏花公路发生一起严重车祸,一辆载有45人的游览车撞上山壁,造成6人罹难39人受伤。昨日国台办发言人朱凤莲表示,我们对发生这样的事故感到痛心,对不幸遇难的台湾同胞表示哀悼,向遇难者家属及受伤人员表达诚挚慰问。