

# 快递柜和驿站使快递畅通还是“添堵”

近日,多位市民向辽沈晚报记者爆料称网上购物遭遇“不愉快”快递服务。

**记者1月4日采访多位沈阳市民了解到,驿站服务水平参差不齐,有的快递员把东西投到驿站或快递柜就“完事儿”。**

近日,多位市民向辽沈晚报记者爆料,称网上购物遭遇“不愉快”,记者1月4日采访多位沈阳市民,市民们反映在快递柜和驿站出现后,快递服务反而越发令人不满。

有市民表示,快递驿站和快递柜的出现,打通了寄送快递“最后100米”,但驿站服务水平参差不齐,有的驿站工作人员不但没有方便收件人,反而添了不少麻烦,甚至侵害收件人权益。

采访中,辽沈晚报记者了解到,快递乱象不只是出现在驿站,快递员的服务也因快递柜和驿站的出现而发生变化,有的快递员把东西投到驿站或快递柜就“完事儿”。

## 包裹投进快递柜 买家不知情还得掏“寄存费”

1月4日,家住沈阳市沈河区的陈先生说,自己的快递包裹多次被直接投进快递柜,而自己并未接到电话。“工作比较忙,也想不起来查看物流进展,甚至忘了有包裹要收这回事儿……以前包裹来了都是快递小哥给我打电话,有一次我忽然想起来有个包裹好久还没到,一查,发现投递到快递柜了,存了很长时间了,我还得掏寄存费,也没人来电话告诉我啊!”他说。

跟陈先生有着同样遭遇的还有家住皇姑区的李先生。“我在网上买的东西,现在基本都直接送到驿站了,快递小哥也不给我打电话。”他说,有些东西是买的贵重物品,需要当场拆包验货,“送到驿站就很麻烦,因为脱离了快递员的视线,一旦东西有问题,就可能和卖家扯皮。”

“驿站刚出现的时候,我还挺高兴,因为它确实很方便,既提高了快递小哥的工作效率,又方便了收件人,但这么长时间过去了,体验真的不太好。”李先生说,“我的感受是,驿站服务好不好是分人的,说白了就是看个人素质,不知道驿站工作人员有没有服务标准之类的。”

## 不打招呼把吊灯送驿站 驿站人员将吊灯“退回”

“事情已经过去了,但想起来的时候心里没法平静。”1月4日,家住沈阳市大东区的王女士说,去年12月25日她花1万余元买了个吊灯,“当时特别注明送货上门,但快递员不打招呼,直接把东西扔在快递驿站了,我从购物平台查看快递信息才发现。”

王女士立即联系驿站,表示自己实在是无法把吊灯搬上楼,“既然驿站收了,就应该替快递员给送上门,但驿站的工作人员表示不能送。”

让王女士诧异的是,过了一会儿收到了卖家打来的电话,“卖家问我为啥退货了,给我都整懵了,我还没收到东西呢,也没退货啊……仔细一问才知道,是驿站进行了退货操作!”

快递和驿站的行为让王女士气愤不已,“一个不打招呼就把东西扔到驿站,一个未经我同意就退货处理,这是什么服务啊?必须投诉!”

接下来的几天里,王女士不断联系快递公司和驿站上级单位,最终拦下了即将被退货的吊灯,快递公司称吊灯送到了家门口。

“我不知道他们为什么会这么做,难道没有人职培训吗?公司没教过他们正确的工作方式吗?”王女士说,“我从网上买就是想节省点时间,因为我没时间去实体店买,没想到搭进去了不必要的时间和精力,还惹了一肚子气!”



驿站货架上摆着待领取的快递。

辽沈晚报记者 王迪 摄



人们正在快递柜前扫码取快递。

辽沈晚报记者 王迪 摄

“驿站本来是个好东西,解决了快递送件最后100米的问题,但实际操作起来就不是这么回事了!”王女士说,“每个环节都想自己更轻松,都把本该自己做的往后推,最后就推到买家身上了……该花的钱我都花了,不但不省心,还更操心了!”

## 沟通过6次还是不给送上门 老人被迫到驿站自取快递

“家里老人行动不方便,希望快递能送上门。可是跟快递驿站说了6次,快递还是被送到驿站,让老人自取。”家住沈阳市皇姑区的孙先生向记者讲述了自己与快递之间“斗智斗勇”的经历,“每次驿站都答应下次一定送上门,但是快递来了还是不给送。”

孙先生说,家里老人年事已高,为了方便住在一楼,家门口还有个院子。孙先生给老人购买的一些衣物、食品等生活物资通过网购,快递就留了父母的地址。然而,即便孙先生的父母住在一楼,但快递还是不能送件上门,而是投递到横跨整个小区的驿站。

得知老人一次次“长途跋涉”地去驿站取快递,孙先生心里很不舒服,“我的投递地址写的是父母家,而不是驿站,为什么快件不能投递呢?”

“我试过一些办法,包括在投递地址上备注,需要投递上门;我也曾经6次找到驿站沟通这件事。”孙先生说,让他生气的是“每次驿站的工作人员答应好好的,但快递到了还是不给送上门。”

孙先生认为,如果快件一定要通过“驿站”来投递,那是不是应该先联系收件人,送上门还是留在驿站自取,“而不是为了偷懒,把所有快递都留在驿站?有些甚至连个通知消息都没有。”

孙先生说,父母住在一楼其实很方便,“哪怕快递员隔着护栏将快递扔进院子里也算

上门了,不用麻烦老人走那么远去取。”

多次沟通无果,孙先生说,现在快递已经不敢寄到老人家,而是寄给自己,收到后再给父母送去。

## 包裹送错区域 快递员扬言“我得治治你!”

“你记住,我如果被公司罚款哪怕10块钱,我都得从你身上找回来!我快递可以不干了,但你还得在这个小区住吧?”

这是韵达快递一名快递员向收件人小明(化名)说出的一番话,事情的起因是小明的一个快递包裹被快递公司分拣时派送错了区域。

2021年9月,沈阳于洪新城,小明将他与快递员的对话进行录音,在购物平台协助下投诉到国家邮政总局。多日后,此事引起快递公司重视,给予解决。

“我在某购物平台买了一件商品,根据购物平台的物流信息显示,快件被送到了投递地址所在小区的快递驿站。”小明说自己经常网购,并没有觉得有什么异常。

当天下班后,小明来到快递驿站,向工作人员提供手机号后四位查询是否有快递到站。工作人员查了一下,告诉小明没有快件到站。小明立即找出物流信息给工作人员,“对方查看后告诉我,物流信息显示的发件人并不是这个驿站的,而是2公里之外的另一个驿站。”

工作人员告诉小明,可以与物流信息显示的小明快递员核实一下。小明没想到,一次简单的电话核实,竟然成了“噩梦”。小明拨通电话,询问快件是否被分错,对方马上就分错了,“明天再给你退回分部,再重新分。”

“对方没问我快递单号、手机号就说分错了,我担心对方敷衍,就想让对方查一下,我的快件是否在对方手中。”小明说,提出要求后,对方说“你咋这么犟牙呢?我下班了,你别跟我说了。”不等小明说话,对方直接挂断了电话。

“我的件被分错,本身是快递公司责任;对方都没查我的快件就说件在他那,态度敷衍;我要求查一下,对方就态度恶劣。”小明再次打电话与对方理论,结果再次被对方挂断。

小明离开快递站,“我特意保留了电话录音,准备向快递公司投诉。”然而小明刚到家,又接到这个快递员打来的电话。

快递员:“你在哪呢?我到你家这个快递驿站了。你不是犟牙吗?我得治治你!”

小明:“我的快件你送到驿站了吗?”

快递员:“我来治治你,我送什么快件?”

小明:“那你不用来了,我已经向快递公司投诉了。”

快递员:“你记住,我如果被公司罚款哪怕10块钱,我都得从你身上找回来!我快递可以不干了,但你还得在这个小区住吧?”

随后,电话再次被快递员挂断。

“他在威胁我。”小明果断拨打110报警。沈阳市公安局于洪分局城东湖派出所一位民警给小明回电了解了情况。

“这个快递是通过电商平台买的,我也向电商平台和物流公司进行了投诉。”小明告诉记者,接下来的几天里,快递公司未对此事进行有效沟通,反而电商平台的客服每天来电询问事件进展,协助他向国家邮政总局进行投诉。

时间过去一周多,小明接到了自称“韵达快递于洪分公司经理”的回电,除了向小明表达歉意并进行赔偿,还表示将对快递员进行处罚。在小明的要求下,韵达快递于洪分公司出具了一份书面致歉信。 辽沈晚报记者 李毅

## 律师说法

### 未经收件人同意 快递公司无权将包裹投递至快递柜或代收点

辽宁北庐律师事务所律师王汉农表示,根据《民法典》规定,快递公司与消费者之间是合同关系,对于快递公司提供服务的内容,应当由双方协商一致确定;依据《电子商务法》第五十二条规定,快递公司应当将包裹交给收件人签收,交他人代收需征得收件人同意。

“在未经收件人同意的前提下,快递公司无权自行决定将包裹投放至快递柜或代收点。如果发生此类问题,收件人可以向快递公司的行业主管部门(邮政管理局)投诉。”他表示,“如果给收件人造成其他损失,比如寄存费,收件人可以提起诉讼,要求赔偿损失。”