

# 《快递市场管理办法(修订草案)》公开征求意见 未经用户同意擅自将快件投箱 快递企业或面临重罚

立即评

以用户满意度  
倒逼快递业健康发展

□谢文英

“您的快递已放置快递柜，请凭取件码到XX智能柜取件。”如此熟悉的取件信息或将成为历史。

近日，国家邮政局在其网站发布关于《快递市场管理办法(修订草案)》(征求意见稿)公开征求意见的通知。通知中称，为促进快递业健康发展，保障快递服务质量和安全，维护用户和快递从业人员合法权益，加强快递市场监督管理，国家邮政局研究起草了《快递市场管理办法(修订草案)》，现公开征求意见。欢迎各有关单位、个人提出意见建议，于2022年2月5日前反馈。

征求意见稿中有数条规定都与快递企业和用户息息相关，包括经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快递箱、快递服务站等快递末端服务设施等等。征求意见稿第六十六条中提出，经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正，予以通报批评，并可处三千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。对直接责任人员，由邮政管理部门予以警告，并可处一千元以下罚款；情节严重的，处一千元以上三千元以下的罚款：

(一)在分拣作业时，抛扔快件、踩踏快件或者以其他方式造成快件损毁的；

(二)未经用户同意以代为确认收到快件或者擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的；

(三)未按照与用户约定的收件地址投递快件的；

(四)其他违反法律、行政法规或者国务院邮政管理部门规定，损害用户合法权益的行为。

数日来，征求意见稿引发网友热议，网友到底对此怎么看？一起去了解一下。

## 乱象丛生

长期以来引发诸多争端

1月8日，家住北京市朝阳区的王女士收到一条短信显示，“不得擅自将快递投递到快递箱”。巧合的是，就在几分钟后，她收到来自某快递的信息称，一件包裹被投放至快递柜待取。而王女士并未接到派件电话。随后，王女士与快递员取得联系，该员工称一直以来，除生鲜类包裹会提前联系外，其他包裹都是直接放置于快递柜。

与王女士类似的案例还有不少。消费者小林称，在电商平台购物时都会特意标注派件前请致电，但会提前致电的快递员屈指可数。

小林曾尝试联络快递公司客服解决问题，客服解释称正常情况下快递员都会提前致电或短信联络收件人，针对小林遭遇的情况，可以提供快递单号进行投诉。

一直以来，快件无法送货上门是快递行业服务质量提升的瓶颈，也因此引发了诸多争端。而征求意见稿的提出，或将有效解决此问题。

“快件投放管理的确有难度，日投量过大的同时，还需要有序过渡以及完善相应的技术手段。”易观流通行业分析师魏建辉表示，不同客户的需求不一样，从而导致快递员配送效率降低。目前，有部分快递公司通过采用人工智能客服的方式提前与客户取得联系，但总体体



▲ 快递企业员工进行快递分拣作业。 新华社资料图片



▲ 以后快递企业未经用户同意擅自将快递投入快递服务站，或面临重罚。(资料图片)

验还有待进一步优化提升。

快递行业专家赵小敏则表示，用户在电商平台购物填写具体地址时，用户契约就已经形成。因此快递员遵守约定将快递投放至指定地点是快递服务的基本要求。但近年来，快递业业务量快速增长，快递价格倒挂，快递员激励机制却并未随之变化，这就引发了服务质量与服务成本之间的矛盾。

赵小敏认为，快递业在发展过程中，本可以借两个关键时间窗口来解决问题：第一个时间窗口在2016年。彼时快递业出现上市潮，借助上市融资，快递公司足以实现转型和改革；同时，快递业务也处于高速增长状态，帮助公司在“阵痛后”恢复至上升通道。第二个时间窗口则在2018年。彼时国务院出台《快递暂行条例》，可在政策层面上推动快递业解决行业中存在的诸多问题。如今看来，快递业错过了上述两个关键期。

## 网购用户

新政策可能实施起来困难

在重庆市渝北区工作的邹女士是一个网购爱好者，去年“双十一”就在网上买了50多件商品，她接受采访时表示：“我最多的时候一天要收10多个快递，我基本都是自己推婴儿车或者借个平板车到快递柜或快递站，然后一车拉回家。如果每件货快递员都挨个打电话询问我，估计我接电话都烦了！”

谈到现在的收快递情况，邹女士表示：“现在并不是每个快递公司都会电话询问我快递放哪儿，我印象中只有少数几个平台的快递员会打电话询问，其他普通快递公司都是直接把快递放在菜鸟驿站或者快递柜，我会收到一个取件码，自己去取快递。”

对于正在征集意见的征求意见稿，邹女士认为：“快递公司不询问用户意见，直接把快递放在快递柜或快递站，管理部门直接对快递员和快递公司通报罚款，听起来很不错，但真要实施了肯定又

会产生一系列问题。我最担心的是这么做导致要求上门的用户变多，快递员送货时间拉长，最后我等候货品的时间也会变长，那就事与愿违了。”

同时邹女士还提出了一个观点：“我觉得这个事情不能一刀切，我父母已经退休了，他们喜欢让快递员送货上门，也有时间接电话，所以给他们服务可以询问；我平时工作比较忙，不喜欢被打扰，除非是贵重商品，否则我都会选择快递柜接货。”

## 律师声音

为消费者提供了维权武器

对于征求意见稿中的规定，经常接触民事诉讼的重庆达美律师事务所贾海旭律师接受采访时表示：“我已经关注到了征求意见稿的内容，将对快递的收发产生不小的影响，其中影响最大的是第六十六条。在过去有关快递的相关法律和规定处于空白状态，很容易引起从业者和顾客的纠纷，消费者维权缺少法律规范约束，导致维权难度增加，实践中又只有以交易习惯和惯例明确双方权利义务，容易导致认识分歧。最明显的例子就是大部分的快递公司，都会把快递自行投递到快递柜或快递站，部分快递公司甚至会追求快递柜超时获得的额外保管费，这直接导致消费者权益损失。可是因为被侵权的数额很小，时间成本和诉讼成本太高，造成消费者诉讼维权困难。很多消费者其实对此心有不满，降低了消费体验，从长远看不利于快递行业的健康发展。”

对于征求意见稿，贾海旭认为是件好事：“从《管理办法》来看，这些要求本身就是快递行业服务的应尽义务范围。《管理办法》出台后明确了责任范围，必将为消费者维权提供了有法律武器，对于统一快递行业服务内容，助推行业健康发展都有重要意义。”

综合国家邮政局网站、上游新闻、《证券日报》等

送货上门变成自提、乡村取件加收快递费，提起如今的快递行业，人们普遍觉得末端配送服务水平已远不及当初。国家邮政局官网目前正在就《快递市场管理办法(修订草案)》征求各方意见。修订草案强调保障快递服务质量和安全，维护用户和快递从业人员合法权益，旨在促进快递业健康发展。

针对现实中诸多不尽如人意的快递服务，国家邮政局启动法规修订程序，就是要找到病因、对症下药、精准医治。例如，为什么会出现快递员不愿意送货上门现象？从经营快递业务的企业来看，恶性竞争让他们不断压低派送单价，以至于以低于成本的价格提供快递服务；对于按派送量计件拿工资的快递员而言，在派送费不断走低的趋势下，他们与其挨户打电话送货上门，不如把时间节省下来多送几单、多赚些钱。所以，这个病根不除，不但快递员的权益难以保障，用户的合理需求也会成为“奢求”。

针对快递员在分拣作业时抛扔快件、踩踏快件，以及不肯送货上门，未经用户同意擅自代为确认收到快件等损害用户合法权益的行为，修订草案在“法律责任”章明确相应责任。与此同时，新增的“从业人员权益保障”一章，明确要求快递企业应当依法保障快递从业人员劳动报酬、劳动条件、劳动保护、职业培训、职业发展、社会保险等方面的合法权益；强调应合理确定快递从业人员的劳动定额和计件工资标准，等等。

然而，与服务行业相关的法律法规，如果不设置完备的救济路径，保护用户权益就很可能留于纸面。在修订草案中，涉及用户维权的途径主要有：经营快递业务的企业应当建立用户投诉处理制度，依法处理用户提出的快递服务质量异议；用户对投诉处理结果不满意或者投诉没有得到及时处理的，可以依照法律、行政法规以及国家有关规定，提出快递服务质量申诉；邮政管理部门应当对用户提出的快递服务质量申诉实施调解。社会实践中，快递公司都有投诉处理机制，可是又有多少用户是在打了投诉电话之后就解决了纠纷？诉讼途径也是如此，现实中，有多少人会为了一件快递诉至公堂？过高的时间成本、精力成本等因素，让他们不得不放弃自己的权益。

所以，建议在维权方面，草案也能从用户的权益出发，多设计一些可操作的救济路径。比如，将用户对快递公司服务质量作出的好评或差评纳入快递企业的综合评价体系，决定其市场竞争力；或者在国家邮政局官网设置投诉平台，设专班处理用户投诉，做到限期件件回复，同时对损害用户权益的快递公司进行严厉处罚。维护用户权益要落到实处，必须通过压实责任的具体举措来保障。把这样诚意满满的救济路径补充到修订草案中去，以用户满意度倒逼快递业健康发展，有助于快速提升快递企业的核心竞争力。 据《检察日报》