

据新华社3月17日电(“新华视点”记者周自扬)“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。“新华视点”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。

未经同意包裹丢驿站,取件要走1公里,过时不候……

## 快递放哪儿谁说了算?代收点到底方便了谁?



快递驿站代收包裹。(新华视点视频截图)



#快递员擅放代收点引纠纷# 热搜

阅读5877.5万 讨论4515 详情>

主持人:荔枝新闻

导语:近日,南京市民陈某的快递被快递员擅自放代收点,取快递时,陈某因拒绝支付1元快递保管费与代收点负责人袁某发生争执,导... [更多]

未经同意包裹放代收点引网上热议。

### 快递代收点3大乱象

#### 不告知就把包裹放快递代收点

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。

不少人吐槽:“下单一时爽,收货常常难。”家住北京市大兴某小区的小木告诉记者,快递员没通知就将快递放置于小区的菜鸟驿站。“我给快递公司打电话投诉,提出这个快递急用,要求尽快配送上门。另外,以后的快递不要送至驿站。客服表示同意。”小木说,但等了两天、打了两次电话投诉后,她的急用包裹才被扔在门口,其后的快递则仍旧被直接送至菜鸟驿站。

#### 代收点快递随意拿,想取回难

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。

#### 强制拍照,涉嫌过度收集信息

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位网民作答,其中高票答案大部分都是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位网民回答,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。

### 为什么代收点服务质量不高?

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。

广州市荔湾区一家菜鸟驿站的店长严女士说,小区每天每个快递公司的快递平均数量有四五百件,每家快递公司负责一个小区的快递员通常只有一个人,想每一件都送上门很难。因此,快递公司都与她签订了合同,将快件放在驿站。根据合同,快递公司根据快递入库件数给严女士付费。

据了解,目前大部分快递代收点都采用这种经营方式。

“我们小区超大,从东门到西门要走十几分钟,小区周边只有一个代收点,是西门外的一个房产中介。我家在小区东北角,每次取个快递至少半小时。”北京的王先生说。

目前,对于代收点的管理,主要还是来自所加盟的平台。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,也可以减少一些因为派件不及时导致的投诉。

### 消费者担心投诉被报复,难维权

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。

家住厦门市思明区的吴女士告诉记者,此前因被驿站工作人员多收取快递费向菜鸟驿站官方客服投诉,客服允诺匿名处理。然而,两小时后,吴女士就接到驿站工作人员来电谩骂。两天后,官方客服回电,说事情已经解决,退回了多收的费用。3月2日,吴女士的家人去菜鸟驿站寄件

被拒收,并且工作人员态度蛮横。

后来,菜鸟驿站客服承认,他们处理的第一步就是把投诉人的信息给驿站,让驿站先行解决。“很多驿站的工作人员接收到投诉信息后,首先想到的并不是解决问题,而是生气报复,而我们又掌握着消费者详细的个人信息。”吴女士担忧地说。

记者发现,由于代收点往往与家庭住址比较近,消费者和代收点工作人员、快递员之间接触频繁,消费者的投诉维权很难做到匿名,这让消费者多了维权的顾虑。记者在黑猫投诉平台查询发现,有关“代收点”或“驿站”的投诉超过1万条,其中200多条投诉中提到自己被代收点工作人员或快递员威胁。

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。