

不打招呼就放快件箱,说好的“送货上门”呢?

快递“最后100米”痛点调查

原本为方便小区居民随时取件而安装的快件箱,如今却带来了新“烦恼”。记者近期调查发现,今年以来,我国快递业务量继续保持20%以上的快速增长。为保证投递效率,不少快递员在未征得收件人同意的情况下,单方面选择将快递投入快件箱,由此引来不少消费者的抱怨和投诉。快递“最后100米”痛点究竟该怎么破?

件箱,为这事我还投诉过。”青岛市民庞丽璇说。国家邮政局公布的2019年一季度邮政业消费者申诉情况通告显示,投递服务是消费者申诉的首要问题,占申诉总量的40.7%。

包裹量快速增长 快递小哥送件入箱最“合算”

来自国家统计局的数据显示,今年1至4月份,全国快递业务量累计完成170.7亿件,同比增长24.8%。

“去年平均一天送快递200件,今年涨到250件,不用快件箱根本送不过来。”上海快递员余勇说,如今他每月送快递7500件,有近3500件是投快件箱的。对于他来说,送件量是最重要的考核指标之一。

青岛一家快递网点负责人迟梁告诉记者,快递员送一个件,平均收入是1块2。如果用快件箱,根据包裹大小不等,快递员每个要掏3到5毛钱。

“我们曾经做过实验,如果不打招呼直接放入快件箱,一个上午就可以投递120件到130件,而如果每个包裹都送件上门,只能投递70件到80件。折算下来,还是用快件箱更合算。”迟梁说。

当然,有消费者也认可快件入箱。“我平时会网购一些衣服,上班不在家,快递员如果放消防栓容易丢,放快件箱就安全得多。再加上我是一个人住,出于安全和隐私考虑,即使在家也会让快递员先放箱再下楼取。”上海白领黄雅婧说。

至于快件箱收费问题,去年11月国家邮政局出台了《智能快件箱寄递服务管理办法(征求意见稿)》,规定对在约定保管期内的快件,智能快件箱运营企业不得向用户收费。并且,运营企业应当在保管期到期6小时前再次通知收件人及时取出快件。

一位快递从业人员告诉记者,如果在未征得用户本人同意的情况下,把快递投入箱产生了超时费,这种情况下用户可以联系快递公司,要求快递员重新投递。

尊重消费者选择权 加强末端服务设施建设

2018年5月施行的《快递暂行条例》第二十五条规定: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,并告知收件人或者代收人当面验收。

“作为一种新型商业模式,智能快件箱提升了快递服务效率,也在一定程度保护了用户隐私,但前提是要尊重用户的选择权。”快递物流咨询网首席顾问徐勇说。

针对消费者的抱怨和投诉,快递行业也出台了改进措施。

菜鸟驿站近期宣布,菜鸟智能柜已在业内率先推出自主设置功能。使用菜鸟智能柜取件的用户,会在页面弹窗看到三种存柜方式:愿意存放、仅工作日存放、禁止存放。设置完成后,在禁止存放包裹的时间,柜门将无法打开,快递员只能联系消费者完成投递。

记者调查还发现,有部分消费者不爱用快件箱,一个重要原因是快件箱数量较少,取件不方便。对此,南京市提出,新建及改扩建的城镇居民住宅区应配套智能快件箱,且数量应不低于小区户数的20%。哈尔滨市提出,住宅小区业委会及物业企业应提供场地,支持企业在辖区内设置智能快件箱及其他快件寄存设备,不收取占地费用。

国家邮政局发布的《2018年中国快递发展指数报告》显示,截至2018年底,我国主要企业投入智能快件箱27.2万组,箱递率达到8.6%,比上年提升1.6个百分点。国家邮政局表示,2019年继续推广智能投递设施,推动箱递率提升到10%。这意味着,今年消费者每收到十件快递,会有一件是通过快件箱完成投递的。

业内人士表示,随着快递末端服务设施建设的加强,未来在快递“最后100米”服务领域,将形成快递员上门+智能快件箱+服务站三种模式共存共生的格局,给用户带来更多选择和体验。 据新华社

移动支付正在构建智慧生活

“五一”小长假的支付数据显示,移动支付用户群仍在快速增长,使用场景快速增加。从纸币、存折、银行卡到移动支付,支付手段已经打破“止于支付”的局限,正在构建人们的智慧生活。

微信和支付宝数据显示,“五一”假期,微信支付线下消费日均笔数相比去年同期增长79%;人均使用支付宝消费金额近1800元,比去年同期增长逾一成。

移动支付的使用场景迅速丰富。“五一”期间,选择用微信搭乘公共交通的人数同比增长215%;在加油站的消费同比增长116%。在超市、停车场、餐厅等大部分生活场景中,扫码支付已经得到普及。

移动支付使用人群也正向两端扩展。“五一”期间,“00后”在境外使用支付宝的人数迅猛增长8倍,人均消费560元;微信支付也有类似数据,60岁以上用户消费笔数增幅很快,较去年同期增长154%。

移动支付也在快速走出国门。支付宝已经让消费者在日本东京、泰国曼谷等旅游目的地实现一部手机畅游;“五一”期间,微信支付在多个周边国家日均交易笔数大幅增长,俄罗斯增幅高达20倍,在柬埔寨、菲律宾增幅也有10倍之高。

从全行业看,“五一”期间,银联二维码支付和银联手机闪付的日均交易笔数较去年同期增长5.1倍,交易金额同比增长5.3倍。

移动支付便利了生活。而今,支付已不仅是支付。移动支付手段的发展正在成为人们享受智慧生活的助推器。

扫码购、社交支付、无感支付、自助点餐、小程序乘车码……基于移动支付,越来越多类似的场景正在变为现实,对传统行业进行着不同程度的智慧化改造。

移动支付带来的变化,是技术的升级迭代,也是我国经济水平提升的表现。随着经济向繁荣迈进,支付手段迅速更新。纷繁的支付手段也成为中国经济发展的注脚。

“移动支付从线下场景支付环节开始,已经扩大到对整个消费链的打磨。不同行业数据的交叉、跨界,将带来无限的想象空间,助推智慧生活加速到来。”微信支付行业应用副总经理郭润增说。 据新华社

“默认”送件入箱 投递服务成首要申诉问题

在上海市闵行区的一个居民小区,快递员王德彬一早来到小区门口的快递柜,扫码后将这一小区居民的快递按包裹大小装入规格不同的快件箱中。随后,系统会给用户发提示短信,提醒居民及时取件。

王德彬负责的这一小区约有480户居民,快件箱共有约120个。“有时打电话问,客户会说,‘不在家,要明天送吧’,或者干脆不接电话,这都挺浪费时间的,放到快件箱里一了百了。再说,爬七楼和到一楼送件,都是一样的钱,大家都不愿意上门送。”

王德彬的想法比较有代表性。不少快递小哥告诉记者,除了生鲜和大件,只要有快件箱覆盖的地方,现在“默认”选项都是送入箱。

快递直接送入箱固然提高了投递效率,却招来不少抱怨和投诉。“我已经多次和快递员说送上门,但他们还是不征求意见就放到快件箱。”上海市民张秀兰说,平时会网购一些米面粮油,“年龄大了,就想通过网购少走动一下,结果还得下楼搬。”

除此之外,一旦消费者没有及时去取,超过时限可能还要收取保管费。不少市民反映,有的快件箱是直接收,逾期1天收1块钱。有的是提示用户“打赏”,尽管可以跳过,但也要关注微信号才能取。

“快递员每次不打招呼就直接投到快

第三届茶博会杭州开展



5月15日,第三届中国国际茶叶博览会在浙江杭州开展。本届国际茶博会展示展销总面积7万平方米,吸引国内外参展商总计1500余家。

图为当日参观者在一家展商的展台选购普洱茶。

新华社(记者 翁忻 摄)

小米在印度推出 智能手机自动售货机

记者15日从小米印度公司获悉,为方便顾客购买手机,继续拓展线下零售业务,公司在印度推出了智能手机自动售货机。

这款名为“米快递”的自动售货机库存容量近200件,包括智能手机和大小相当的手机配件等。消费者可以使用智能手机支付、现金、借记卡、信用卡等方式进行支付。

目前,首台“米快递”自动售货机已在印度南部城市班加罗尔投入使用。按照计划,未来数月小米将在印度大城市的地铁站、机场和购物中心等公共区域持续投放这款自动售货机。

小米于2014年进入印度市场,目前是印度市场份额最大的智能手机制造商。 据新华社

我国将放开一批政府定价收费项目

国家发展改革委14日称,将进一步清理规范政府定价经营服务性收费,放开机动车检测类、气象服务类、地震安全评价类等收费项目,进一步缩减政府定价范围,对已经形成竞争的服务,一律实行市场调节价。

根据《国家发展改革委关于进一步清理规范政府定价经营服务性收费的通知》,我国将缩减政府定价范围和定价项目层级,对能够区分竞争性领域或环节的,竞争性领域或环节的收费标准一律实行市场调节;对市场竞争不充

分、仍具有垄断性的经营服务性收费,实行政府定价(含政府指导价)管理。各地政府定价经营服务性收费项目不得超过规定范围,可根据实际情况缩减,不得通过改变名称等方式扩大范围。 据新华社