



在电商浪潮席卷下，快递已深度融入达城市民生活。然而，“送货上门”正逐渐被“驿站自取”“门卫代收”替代。这一变化背后，是多方利益的博弈与现实困境的交织。连日来，记者走访城区多个社区、快递网点，了解快递员日常，倾听各方声音。

记
查
调
查

市民：一半便利，一半烦恼

“早上出门时快递员还没到，晚上回家时驿站已关门，这包裹拿得真费劲。”8月11日20时许，达城檬子垭居民王女士站在快递驿站前，看着紧闭的卷帘门无奈摇头。因工作原因错过取件时间，她网购的婴儿用品被“关”在驿站，只能次日再跑一趟。这家驿站营业时间为9时至20时，与王女士的工作时间完全重合。因其丈夫在外务工，母亲在家带婴儿，无法外出取快递，而老旧小区又没有物业门卫代收，取快递成了她的一大困扰。

这种“时差困境”并非个例。通川区金兰路一小区的陈大爷指着门卫室堆积如山的包裹说：“以前快递员直接送上门，现在年纪大了腿脚不利索，还得下楼找件。孩子在外地给我网购的食品，我根本扛不动，要等邻居帮忙才能扛上来。”

但年轻群体对此则态度分化。在四川文理学院莲湖校区，学生小杨认为驿站模式省时省力：“上课时没法收件，驿站就在宿舍楼下，凭取件码随时能拿，非常方便。”

记者随机采访20位市民发现，7人支持驿站代收，8人认为应按需选择，5人明确要求送货上门。分歧的核心在于不同群体对“便捷性”的定义差异：上班族怕耽误工作，老年人担心体力不支，年轻人则更在意时间自由。

快递员：被时效追着跑的“无奈者”

“不是不想送，是真送不过来。”8月12日10时许，37岁的快递员赵师傅已在南城三里坪片区奔波了两小时。他每天7时到公司，必须在8时30分前完成上午的快递分拣。

赵师傅给记者算了一笔账：他负责的片区有着20多个小区、上千户居民，日均派件600至700件。若按一单送货上门5分钟计算，需3000分钟，按每天工作8小时计算，要6天多才能完成一天的派送量。

因为他没有底薪，送一单收入0.6元，放快递驿站和快递柜每单还要扣0.2至0.3元，月收入约4000至5000元；若每件都送货上门，一个月只能挣几百

元。赵师傅坦言，做这份工作，只希望少一些投诉和罚款，才能勉强维持全家日常开支。“上个月因中暑，请了一天假，又少挣一天工资。”赵师傅无奈地说。

25岁的顺丰快递员小熊告诉记者，他每天要揽收、派件100单左右，一单挣1.3元，放快递驿站后还剩1元，月薪约3000至4000元。上午的单要求在10时50分前完成早班件签收，一般是放在快递驿站或快递柜。如果客户要求送货上门，必须先把这些件点“签收”，送完其他快递后再挨个上门。“如果不先点签收，挨个送上门就会超时罚款，多罚几次，一个月就白干了。”小熊说，虽然先签收再派送不符合规定，但经过沟通，客户一般都会同意。

更让快递员头疼的是“无效配送”。快递员王师傅曾为送一个件跑了三趟：“第一次客户说在开会，第二次说出门了，第三次家里终于有人，却抱怨‘怎么现在才送’。放驿站至少能保证‘已送达’，不用反复折腾。”有时要多次拨打收货人电话才能有效派件，这无疑降低了派送效率。

在老城区，步梯房更是“配送难点”。“一住在双狮建材城步梯房9楼的客户网购了一袋20斤的大米，我送上去气喘吁吁，下来时腿都在抖。”天猫超市配送员李师傅坦言，遇到重物或高龄客户会尽量上门，一单赚1至2元。他笑称，棒棒搬一趟都要五六十元。自己负责的片区，哪些地方可以放驿站？哪些人需要送货上门？基本做到心中有数，会优先保证工单签收效率，因为签收不达标要扣500元，超时罚款比客户投诉更直接。

记者调查发现，达城市民的快递除天猫超市、京东购物、顺丰快递外，“三通一达”等快递基本不会送货上门。

快递公司：成本与服务的平衡难题

据2024年达州市邮政行业发展统计公报显示，全市快递业务收入完成7.36亿元，同比增长6.90%；快递业务量完成7565.17万件，同比增长26.71%；全行业企业共设立各类营业网点1650处，

比上年末增加243处。从数据来看，业务量和网点均增加，但业务收入仅小幅增长，到快递员手中的钱更少了。顺丰快递员小熊说，前几年1.5元一单，今年只有1.3元一单，派件量没变，到手的钱却少了。京东快递员说，现在送一个快件1.4元，同一人的多订单中，第二单仅0.35元，越多越便宜。圆通一个快件为0.65元至0.8元，申通、韵达为0.6至0.7元，普遍存在放驿站、同订价格低的情况。

“全行业都在面临‘末端配送成本飙升’的压力。”达州市某快递品牌区域负责人透露，2024年该公司末端配送成本同比上涨23%，其中人力成本占比超60%，公司快递员普遍日均派件600至700单，辛苦一点能达到1000单以上，人均工资5000至6000元。但由于工作辛苦，易被投诉罚款，很难招到人。

该负责人展示的数据显示：达州中心城区日均快递量已突破20万件，若全部要求上门配送，需新增快递员至少300人。“就这种情况而言，可以说没有一家快递公司能保证100%上门。快递单价多年没涨，利润薄如纸，强制上门只会导致两种结果：要么涨价让消费者买单，要么降薪留不住人。江浙沪有的一单快递已卷到了0.8元，到我们手里能有多少？”

在他看来，驿站模式是“降本增效”的必然选择。目前达州城区快递驿站基本覆盖，智能快递柜近2000组，集中投放能让单票配送时间从5分钟压缩到1分钟，日均派件量提升数倍。但企业也承认存在服务漏洞。部分快递员为图快，未征得同意就放驿站。该负责人还透露，不少快递企业处于亏损状态。

“目前很多快递企业已将成本压缩到极限，将压力转嫁到加盟网点，最终由消费者承担服务体验上的落差，这也是投诉的根本原因。”该负责人指出，消费者的选择需求正在倒逼行业优化，改革派费机制。有的地方通过技术手段提升派送效率，比如机器智能派件、分时段集中派送，但是目前达州还未实现。

□文/图 记者 田乙斯

达城快递送上门为何这么难

日均突破20万件 绝大多数放驿站

