

中新经纬3月1日电 今日(3月1日)起，《快递市场管理办法》实行，要求不得抛扔、踩踏快件；经营快递业务企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施；违反最高或罚3万。截至目前，多家快递公司对此表态。京东：将上门服务作为服务标准之一。京东物流相关负责人表示，京东快递始终将上门服务作为服务标准之一。2023年10月，京东快递再次强化派件上门服务，并将其扩展到快递的揽收环节，揽收、派件不上门承诺必赔付的服务目前已覆盖北京、上海、杭州、广州、深圳、乌鲁木齐市等50个城市，后续也将继续扩大覆盖范围。该负责人还称，在严格遵守相关规定的情况下，面向不同消费者的个性化揽派需求，京东快递也将让每一个消费者都享受专属的快递服务体验。申通：通过数智化手段提升履约能力。申通快递相关人士表示，快递新规不仅对快递服务的要求标准更高，更从法律层面有了更明确的罚则标准，有利于进一步推动行业服务质量和行业规范提升。对于末端派送服务规范，申通快递明确要求按照用户需求进行派送。该人士称，公司会进一步聚焦“服务体验”，通过数智化手段提升履约能力，提升用户服务体验；细分服务产品，为商家履约提供极具性价比快递保障，为用户提供高效便捷的寄递服务。圆通：智能语音服务节省沟通时间。圆通某一网点负责人表示，圆通将严格落实相关规定，并积极应对和改革，一方面把选择权交给客户，做定制化服务和配送；另外一方面，多出来的工作量会调整用智能语音服务来节省沟通上的时间，做好与客户的沟通确认工作；另外，做好按需配送。该负责人还称，要想使整个行业良性循环，对于快递员的人文关怀也是很重要的一部分，这不仅是企业方面的关怀，也是让客户和社会大众对快递员多些理解和关怀。菜鸟速递：送货上门是标准服务。菜鸟速递表示，新修订的《快递市场管理办法》意味着快递行业迎来更为严格的监管，快递需要按照客户的要求上门或存入代收点。菜鸟速递方面称，菜鸟速递作为菜鸟集团旗下自营的品质快递，“派前电联、送货上门”是一直坚持的标准服务。同时也推出星级快递员激励，服务好、被评为月度五星快递员，每个月可以获得1100-1200元不等的奖励，让快递员“劳有所得、多劳多得”。顺丰：提高按需上门履约率。顺丰客服对中新经纬回应表示，未经客户授权不代为签收，还有未经客户授权不投放快递柜(服务站)是公司多年长期坚持的服务标准。另有顺丰相关人士对媒体表示，公司通过大数据助力，对每个区域的件量进行分析，合理分配员工负责的范围；特别是在“最后一公里”部分，会提前通过APP设置和电联的方式，了解客户收件偏好和需求，提高按需上门的履约率。(中新经纬APP)更多精彩内容请关注中新经纬(jwview)官方微信公众号