

快遞櫃雖好，但未必適合所有消費者

發佈日期：2017年4月6日 來源：廣東省消費者委員會

媒體記者近日走訪廣州多個社區發現，社區引入快遞櫃廣受歡迎，但存在的問題也不少。比如，快遞櫃不夠用現象突出；有市民抱怨快遞櫃讓快遞員變“懶”了，沒法做到驗貨後再簽收；老年人操作快遞櫃有些吃力。（《新快報》4月5日）

快遞櫃的出現，至少為用戶創造了兩個價值。一是節約時間。只要不是那種裝不進快遞櫃的特大件，收件人都不必為了等快遞而守在家裡。這也連帶實現了快遞櫃的第二個價值：保證隱私。取件人不必跟快遞員碰面。

快遞櫃跟銀行、醫院等單位採用的ATM機、填單機、掛號機一樣，都屬於自助化設備。對於很多使用者來說，自助式服務讓辦事更加方便，不排隊，不求人。

企業單位熱衷將人工服務方式，轉換成自助化設備，是科技與管理上的一種進步。自動化設備投資不菲，但跟越來越貴的人力相比，只是“毛毛雨”。而且很多企業也可借此完成對客戶的篩選。通常來說，那些不懂得自助化操作的客戶，對於企業的價值就顯得沒那麼高。

然而，公共服務機構也好，各行業的企業也好，如果都不再提供人工服務，逐步全面推行自助化設備，顯然也不合理。銀行、醫院等單位大量採用自助化設備的結果，就是讓年老用戶望而生畏。這些單位不能不考慮這些使用者的需求。即便是中青年用戶，也未必都滿意自助化設備這唯一選項，這不僅是因為選擇權沒被尊重，而且自助化設備不利於使用者充分瞭解投資產品或醫療服務專案的全部重要資訊。

再來看快遞櫃。這種自動化設備提高了快遞投取效率，卻失去了網上購物驗貨後再簽收的程式，不利於保護消費者權益，容易滋生糾紛。特別是在老齡化社會，行動不便的老年人對自動化設備的操作，極為不便。筆者以為，消協組織應當關注這方面問題，積極與相關的電商、物流企業協商，讓消費者在購物下單填

寫物流資訊時，可勾選是否首選快遞櫃等自助服務，同時規定，物流企業不得在未獲消費者授權情況下，將包裹放入快遞櫃。