

快递“送件上门”如何更好落地?

□新华社“新华视点”记者 胡锐 戴威

“双11”前后,快递物流迎来高峰。一些地方不少消费者反映,自己明明备注了“送货上门”,却只收到一条取件短信,包裹被直接放进快递柜或快递驿站。

部分快递企业为何不送件上门?如何打通快递配送“最后一百米”,让“送件上门”更好落地?“新华视点”记者就此展开调查。

你的快件,为何堆在驿站?

“‘双11’我在网上买了20斤洗衣液,特意备注要‘送货上门’,结果快递员连电话也不给我打,我只收到驿站发来的取件码。”安徽合肥市民何东新告诉记者,当他联系上快递员时,对方只说“单太多送不过来”,让他自己去拿。

何东新的遭遇,道出了不少消费者的的心声。

2024年3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》施行,其中规定:经营快递业务的企业未经用户同意,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。然而,擅自将快件投递至驿站或智能柜的现象,依旧屡见不鲜。

“我们这边只有少数快递公司会送件上门,其他快递公司都把快件放驿站。”湖南邵阳的姜先生说,“驿站离小区还有一段距离,我跟老伴都七十多岁了,家里又没有年轻人,拿快件经常累得气喘吁吁。”

记者随机走访了合肥市一家快递驿站。驿站位于某小区门口,货架上堆满了待取的快件。“平日站内每天有1000个左右快件,‘双11’高峰期最多有2000多个。”驿站负责人说,多数快递企业员工都默认将快件放在驿站,再由驿站发送短信通知消费者来领取。

记者随后致电某快递公司合肥分公司,工作人员回应,消费者在电商平台上给商家的备注,快递员可能看不到。如需送货上门,可在自家详细地址后标注“送货上门”四字。无特别标注或者配送前未电话告知,快递员会默认将快件放在驿站。

在黑猫投诉平台上,涉及“快递不上门”的相关投诉有近700条,大多集中于“大件不上门”“未提前告知即放驿站”等问题。

“网络投诉的只是极少数,遇到这种事,一般都是息事宁人算了。”姜先生说。

快件缘何“难上门”?

消费者有苦水,不少快递员也有苦衷。

“平时一天700多单,‘双11’高峰期超过1000单。”从业8年的快递员刘宇杰说,“我每天忙得脚不沾地,如果每个快件都送上门,根本送不完。有的老房子没有电梯,送一单耗时耗力。往驿站放也是没有办法的事,否则快件可能会严重积压,耽误时效。”

“当前快递行业竞争激烈,单价



■邮政寄递忙。新华社发 商海春 作

被压得很低,企业利润空间微薄。”一位快递行业管理人员在接受记者采访时直言,“为控制人力成本,不少快递企业不愿在末端站点加派人手,一个快递员常常要负责好几个小区的派送,每天单量动辄几百件,逐户上门派送不现实。”

刘宇杰给记者算了一笔账:送一单才挣0.8元到1元,放驿站每件要扣0.3元至0.5元;虽然放驿站每单少挣了,但同样的时间能多送几单,整体算下来还是更划算。

配送需求信息的传递缺位,也是“上门难”的原因之一。

“消费者的收货需求其实非常多样:有的偏好送货上门,足不出户轻松便利;有的习惯驿站暂存,以此保护个人隐私;还有的消费者需求灵活,有时希望上门投递,有时又需要暂放驿站。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,要是全靠快递员逐一确认这些需求,不仅要耗费大量时间,还会增加成本。

陈音江说,不少电商平台的下单页面并未设置收货方式的选择项,消费者只能通过给商家备注的方式说明配送需求。“消费者的个性化投递需求,要么没被商家有效收集,要么虽然商家收集到了,也并未反馈给快递企业。”陈音江说,在这样的情况下,快递员一般会默认选择最省事的投递方式。

“一般送货上门的快递企业多为自营模式,服务标准、收费模式、时效要求比较统一,从总部到末端执行同一套标准化流程。”安徽顺丰速运有限公司公共事务经理吴杨玲告诉记者,消费者反映的“不送上门”的快递企业多为加盟制,即使总部快递企业有相关的标准、要求,也很难覆盖到众多加盟、代理商。

此外,陈音江还认为,虽然《快递市场管理办法》对“未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件”有处罚规定,但执行中罕有快递企业因此受罚,这也是快递“难上门”的原因之一。

多方协同,打通快递上门“最后一百米”

“快递上门”“按需投递”既是快递企业的职责,也是企业从“价格内卷”转向“价值竞争”的抓手,更是民生服务中不可或缺的重要环节。

受访人士建议,监管部门、快递企业、电商平台等多方协同,形成合力,破解这一难题。

——监管部门强化监管和正向引导。“应进一步畅通消费者投诉渠道,确保消费者的真实诉求能得到重视。”陈音江建议,监管部门应加大监管力度,对未执行快递上门要求、投诉量大、屡教不改的企业,依法严肃查处。

“要加强正向引导,推动快递企业通过优化服务形成良性竞争。”陈音江说。

——快递行业强化自身管理,推动服务标准化。吴杨玲认为,快递企业要着力满足消费者多样化的配送需求。“这对企业来说既是挑战,也是跳出低价竞争困局、构筑核心竞争力的重要抓手。”她说,快递企业总部需高度重视末端加盟网点及快递员的服务质量,制定统一服务规范,强化对末端环节的约束力。

“快递公司不能简单把压力加到快递员身上。要增加基层站点的人手,合理规定配送范围与任务,让快递员有条件改进服务质量、保障服务标准。”她说。

——技术赋能构建“投递友好”环境。一位快递行业管理人员认为,应推动小区、写字楼配备标准化驿站或者智能快件箱,驿站要及时推送取件信息,酌情增加冷链、24小时自助取件等设施,强化监控系统。

“电商平台可以优化快递页面设计,给出‘送货上门’‘驿站暂存’选项,将用户需求同步至快递企业。消费者也应理性行使选择权,明确自身需求。”安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明建议,相关平台、快递企业需落实责任、提升服务,通过强化技术赋能、盘活存量社会资源等途径,在成本、便利性和安全性之间找到平衡点,进一步改善用户体验。

(新华社合肥11月18日电)

首部生态环境监测专门行政法规公布,有何亮点?

□新华社记者 魏弘毅 高敬

近日,《生态环境监测条例》正式公布,这是我国首部生态环境监测专门行政法规,将于2026年1月1日起施行。条例有何亮点?如何落实条例相关要求?生态环境部11月18日举行吹风会,介绍相关情况。

“条例着力破解制约生态环境监测发展的痛点难点,构建了覆盖全面、权责清晰、监管有力的制度框架。”生态环境部生态环境监测司司长张大伟说。

条例从厘清生态环境监测的实施主体入手,创新性地将其分为公共监测和自行监测两类。张大伟表示,公共监测的实施主体是政府及有关部门,主要目的是履行生态环境保护职责;自行监测的实施主体是负有法定监测义务的企事业单位,制度设计的重点在于规范监测行为。

此外,条例清晰界定了各相关方在监测活动组织实施、数据质量、监督管理等方面的责任义务,首次明确企事业单位建立自行监测数据质量管理制度的法定义务,并引导监测行业从无序扩张转向高质量发展。

开展监测服务的技术服务机构是生态环境监测的重要力量。条例明确,从事检验检测活动的技术服务机构,应当依法取得检验检测机构资质认定。

如何加强生态环境监测机构资质管理?国家市场监督管理总局认可与检验检测监督管理司副司长张磊柱表示,针对生态环境监测机构存在能力要求不足、“内卷式”竞争等问题,市场监管总局联合生态环境部对《检验检测机构资质认定生态环境监测机构评审补充要求》进行了修订,将于近期出台。

规范涉企检查、提升监管质效是优化营商环境、激发经营主体活力的重要举措。条例明确,鼓励运用非现场检查、遥感监测等非接触式技术手段,推动监管更加高效、更有温度。

“随着现代监测技术的进步,我们结合环境质量监测和卫星遥感等数据,通过无人机、走航车等非接触技术手段开展监督监测,尽可能做到‘不入企’‘零打扰’。”张大伟说。

数据弄虚作假是生态环境监测领域的“顽疾”。条例从保障生态环境监测数据质量出发,着力完善防范和惩治监测数据造假的制度机制,对参与监测数据弄虚作假的单位和个人,规定了严格严密的法律责任。

加强对技术服务机构的处罚力度。条例对技术服务机构弄虚作假行为,既设置了罚款处罚,也有禁业规定,还规定了吊销资质,防止“换马甲”逃避制裁。

实施“双罚”,构建完整责任链条。生态环境部法规与标准司司长赵柯告诉记者,条例分别明确了对“委托方”排污单位,以及“受托方”技术服务机构的法律责任,力求破除排污单位推卸责任、技术服务机构“包合格”的潜规则。既罚单位,又罚负责人员,破除让具体工作人员当“替罪羊”的侥幸。

部门联动,明确了监测设备生产单位的责任。有些生产厂家故意在监测设备上设置便于篡改、伪造监测数据的“后门”。依据条例,生态环境部门可以将该设备有关情况及其生产者、销售者向社会公布,并通报市场监督管理部门,多部门合力打击造假。

对生态环境监测机构进行事中事后监管十分必要。张磊柱表示,将配合生态环境部门,从压实机构主体责任、加强信息通报交流、组织联合监督检查、强化失信联合惩戒等方面,进一步强化对生态环境监测机构的监督管理。

“下一步,我们将认真学习贯彻全会精神,以生态环境监测条例出台为契机,持续完善生态环境监测制度,为美丽中国建设提供更加有力的监测支撑。”张大伟说。

(新华社北京11月18日电)

服务信息

◆微信办理 wb99ok
yzwb_36524
◆广告咨询 8862 9347

石家庄凯力特机械有限公司不慎遗失河北医科大学护理学院学生空白的通用手工发票25份,发票号:孙程林学生证丢失,学号:02560576-02560600,声明作废。23034101903,特此声明。

寻人启事
陈斌,男,45岁,目前已多年失去联系。如有知情者请与其父亲陈海光联系,电话:17331168791。

红马甲疏通高压清洗
专业上下水电,暖气
安装维修 15832176896