

快递“送件上门”如何更好落地?

“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“最后一公里”,让“送件上门”更好落地?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,不得代为用户确认收到快件,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,多数快递员员工都默认将快件放在驿站,再由驿站发短信息通知消费者来领取。

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致电确认这些需求,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,也并未反馈给快递公司。”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“最后一公里”

“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,快递企业要通过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)

聚焦“十五五”规划建议: 发展各具特色的县域经济

新华社北京11月18日电《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》提出,发展各具特色的县域经济。

郡县治,天下安。县域面积约占全国国土面积九成,人口约占全国总人口的一半。县域经济是我国经济的基本单元,是发展经济、保障民生、维护稳定、促进国家长治久安的重要基础。

“县域作为城乡融合发展的关键切入点,其特色化发展对畅通城乡经济循环、促进区域协调发展、实现乡村全面振兴、筑牢国家粮食安全和生态安全屏障具有重大战略意义。”中国人民大学教授、国家粮食安全战略研究院院长程国强说。

作为“城尾乡头”的县城,与大城市相比具有住房、生活等成本低的优势,不仅能有效吸纳县域内人口城镇化,还很可能成为不少外出务工人员回流的重要选择。

近年来,农民工外出半径不断缩小,县内就业占比上升,就地就近转移

成为趋势。第七次全国人口普查数据显示,2010年至2020年,县城和县级市城区常住人口规模增长超过30%。业内人士预计未来县城将聚集更多人口和产业,县域经济具有广阔前景。

“要将县域定位为城市的配角,转换为具有自身特色、可以独立创造经济价值的活力单元,摒弃传统跟风、模仿、同质化的县域经济发展模式,突出‘宜工则工,宜农则农,宜商则商,宜游则游’,走特色发展路径。”南京农业大学金善宝农业现代化发展研究院研究员、教授仇童伟建议,要加强分类指导,引导和支持各县因地制宜、分类指导,完善人才、资金、技术等要素保障,通过延伸产业链,提升附加值培育特色产业集群,实现强县、兴业、富民的有效统一。”他说。

程国强表示,发展县域经济,要坚持系统思维,强化全局性、战略性谋划,注重长远发展、可持续发展。“要因因地制宜、分类指导,完善人才、资金、技术等要素保障,通过延伸产业链,提升附加值培育特色产业集群,实现强县、兴业、富民的有效统一。”他说。

程国强表示,发展县域经济,要坚持系统思维,强化全局性、战略性谋划,注重长远发展、可持续发展。“要因因地制宜、分类指导,完善人才、资金、技术等要素保障,通过延伸产业链,提升附加值培育特色产业集群,实现强县、兴业、富民的有效统一。”他说。

我国卫星导航定位基准站将实行“三统一”

新华社北京11月18日电 为促进卫星导航定位产业有序发展,维护国家地理信息安全,我国将对卫星导航定位基准站实行统一规划、统一标准、统一监管。

自然资源部11月18日晚间发布《卫星导航定位基准站管理办法》,自2026年1月1日起施行。根据测绘法、数据安全法、保守国家秘密法等法律法规制定的这一办法,强调基准站建设和运行维护实行统一规划、统一标准、统一监管,坚持合理布局、依法备案、资源共享、保障安全。

基准站是国家重要的空间基础设施,事关国家地理信息安全,是北斗卫星导航系统落地应用的关键配套设施,不仅在维持国家测绘基准、提升北斗高精度定位能力、促进北斗产业发展中发挥着重要作用,还在自动驾驶、灾害监测、城市建设、低空经济等领域广泛应用。

针对目前基准站重复建设、存在数据安全隐患等主要问题,办法规定自然资源部会同有关部门制定全国基准站建设和运行维护统一规划,统一标准、统一监管,坚持合理布局、依法备案、资源共享、保障安全。

近年来,基准站应用需求不断涌现、扩展,全国站点从2015年的4000多座增至现在的33000多座,应用对象从测绘活动为主扩大至交通、农业、大众消费、低空经济等各行各业,随之而来出现了重复建设、数据安全风险隐患。同时数字中国建设、数字经济发展对时空信息、定位导航服务等新型基础设施也提出了新的更高要求。

刹歪风! 管住“文抄公”

继内蒙古、广西、安徽等省份有关部门开展公文抄袭问题整治后,贵州省近日通报整治形式主义为基层减负典型问题。向抄文件、凑材料的不良风气“亮剑”,表明了对待公文抄袭行为严肃处理的态度,同时也推动形成对“文抄公”的震慑。

公文绝不是“走过场”的工具。抄文件、凑材料等不良习气,暴露出一些干部责任意识的淡薄和工作作风的虚浮,根子是作风不严不实,本质上是形式主义。

文件材料,承载着上传下达、反映实际、部署政策等重要功能。以一些通报的情况看,有的文件与上位文件大篇幅重复,有的文件与上年度文件高度雷同……类似生搬硬套、东拼西凑,用书面调度代替实地调研,套不出指导工作的作用,凑不出政策落地的实效,给基层增加负担和困难,侵蚀干事创业的良好氛围。

作风实,则文风正;作风虚,则文风浮。整治公文抄袭问题,需要新断错误思想的“根”,管住造假的

“手”,构筑防范抄袭的“墙”。要让广大干部树立正确的政绩观,以实干创实绩。

风成于上,俗化于下。从深层次看,抄袭文件频发,反映出有的地方文件材料冗余之弊,搞层层加码、过度留痕,基层减负仍面临梗阻。有的地方和部门“唯材料论”,将抓落实简单等同于“发文件”,用材料的厚度衡量工作的力度,基层极易陷入“以形式主义应对形式主义”的恶性循环。

中办、国办印发的《整治形式主义为基层减负若干规定》明确要求,“严格控制临时性、配套类、分工类发文”“文件应当开门见山、直奔主题”。坚决破除形式主义,大幅减少文山会海,才能彻底铲除公文抄袭的病灶,让干部将更多精力投入实际工作中,让求真务实的公文成为决策部署的“施工图”、推进发展的“金钥匙”。

(新华社北京11月18日电)

新华时评



聚焦第十五届全运会

花剑赛场上的「少年剑客」

邹天一,15岁,男子花剑个人银牌。王一然,14岁,女子花剑个人银牌。第十五届全国运动会花剑赛场上,观众们不仅近距离观赏了张家朗、黄芊芊等名将的精湛技艺,两位“少年剑客”的面孔同样引人注目。

16日晚进行的花剑个人决赛中,江苏选手邹天一迎战经验丰富的福建选手许杰。比赛开局,他一度以1:9大幅落后。但在随后的对攻中,这名少年稳住心态,将比分顽强扳至9:9。“我当时就在想,对手肯定会进攻我,用最大的速度乘胜追击,所以我必须先做好准备,我就打一些出乎意料的剑,让他猜不到我要做什么。”回忆起追分阶段,邹天一认为自己采取的战术非常有效。

虽然最终以13:15惜败对手,但不服输的精神赢得现场掌声,也获得对手许杰的肯定。“年轻选手的实力和以前不一样了,他们信息发达、学习渠道很多,进步很快。”许杰说。

“说实话,我从没想过能走到决赛。”第一次参加全运会,邹天一给自己的目标是小组出线,没想到本着“能打一场是一场”的心态一路过关斩将。“最基本的就是要拼起来,这是对体育的一种尊重和敬畏。”说到这里,少年眼中满是坚毅与诚恳。

复盘这场比赛,邹天一深刻体会到细节的重要性。“我的对手在细节处理方面非常完美,所以以后我也会更加注意技术和节奏上的每一个细节,这样才能走得更远。”

17日的女子花剑赛场同样青春闪耀。14岁的王一然闯入决赛,最终获得亚军。比起奖牌的颜色,她更在意自己在决赛关键阶段的起伏。“后半程有点急了,如果能再稳一点,也许还能把比分追回来。”

赛后,这名来自上海虹口体校的年轻选手“感到有点可惜”,虽然最初对自己的要求并不高,但打进决赛的时候,她还是希望能再往前走一步,争取突破。她认为这次做得好的地方是“心态控制得不错,比以前稳定,不太容易崩”。

赛场上是潇洒挥剑的沉稳“剑客”,赛场下的王一然表现出少女特有的可爱与天真。回忆接触击剑的心路历程,她说小时候谈不上喜欢,后来发现自己胖了很多,就想着减肥的同时提升一下能力,没想到练着练着水平真提高了。“第一次在比赛中打进前八,从那时开始我发现自己真的很喜欢击剑,也更愿意练了。”

上海虹口体校击剑队花剑总教练、曾经是中国男子花剑“三剑客”之一的叶冲评价她是一匹“黑马”:“初中生牛犊不怕虎,她能一路打到决赛,我们感到很惊喜。”叶冲认为,一批接受了多元训练模式的“新生代”正在加速成长,“敢打敢拼”是他们共同的特点。“年轻选手能在全运会这样的大赛进入决赛,对中国击剑来说是一件很好的事情。”

得益于全运会的参赛机制,更多年轻选手获得展示舞台,王一然便是通过积分排位取得参赛资格。“全运会四年一次,我觉得这个机会特别难得。”她说。

在高手云集的赛场上,经验往往决定胜负走向。与国家队主力相比,邹天一和王一然仍略显稚嫩,但他们在大赛中快速适应节奏的表现,也体现了年轻力量的可塑空间。“击剑需要积累和沉淀,但年轻人身上那股冲劲也是关键。”叶冲说。

一攻一守之间,“少年剑客”们展现出的勇气、韧性与成长潜力正被更多人看见。

(新华社香港11月18日电)



▶11月18日,周志宏(右一)/魏雅欣(右二)与郭新娃(左一)/吴梦莹赛后致意。当日,在广东深圳举行的第十五届全国运动会羽毛球混合双打半决赛中,湖南队组合周志宏/魏雅欣2比0战胜浙江队组合郭新娃/吴梦莹。新华社发



▶11月18日,辽宁队球员潘淑彤(下)在比赛中腾空。当日,在广东省中山市举行的第十五届全国运动会垒球冠军赛中,江苏队4比3战胜辽宁队,获得冠军。新华社发



▶11月18日,河南队选手胡浩然在比赛中。最终,他获得冠军。当日,第十五届全国运动会田径项目男子标枪决赛在广州举行。新华社发

▶11月18日,浙江队选手季博文(左)在比赛中,他晋级决赛A。当日,第十五届全国运动会皮划艇静水项目男子1000米单人划艇半决赛在广州举行。新华社发

LBRCB 来宾农商银行

来宾人 自己的银行

乡村振兴金融主力军

天地方生处 滴水成渠

圣泉饮用天然泉水 取自金秀广西大瑶山国家级自然保护区优质水源。

合作热线: 19877219599 / 19877219699

取水热线: 19716387532