

双11后,快递迎来高峰期,而一些地方的消费者发现,快递备注上门却不送 快递“送件上门”如何更好落地?

- 消费者在电商平台上给商家的备注,快递员可能看不到。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
- 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
- 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

“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。

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’高峰能超过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。

“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。

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。

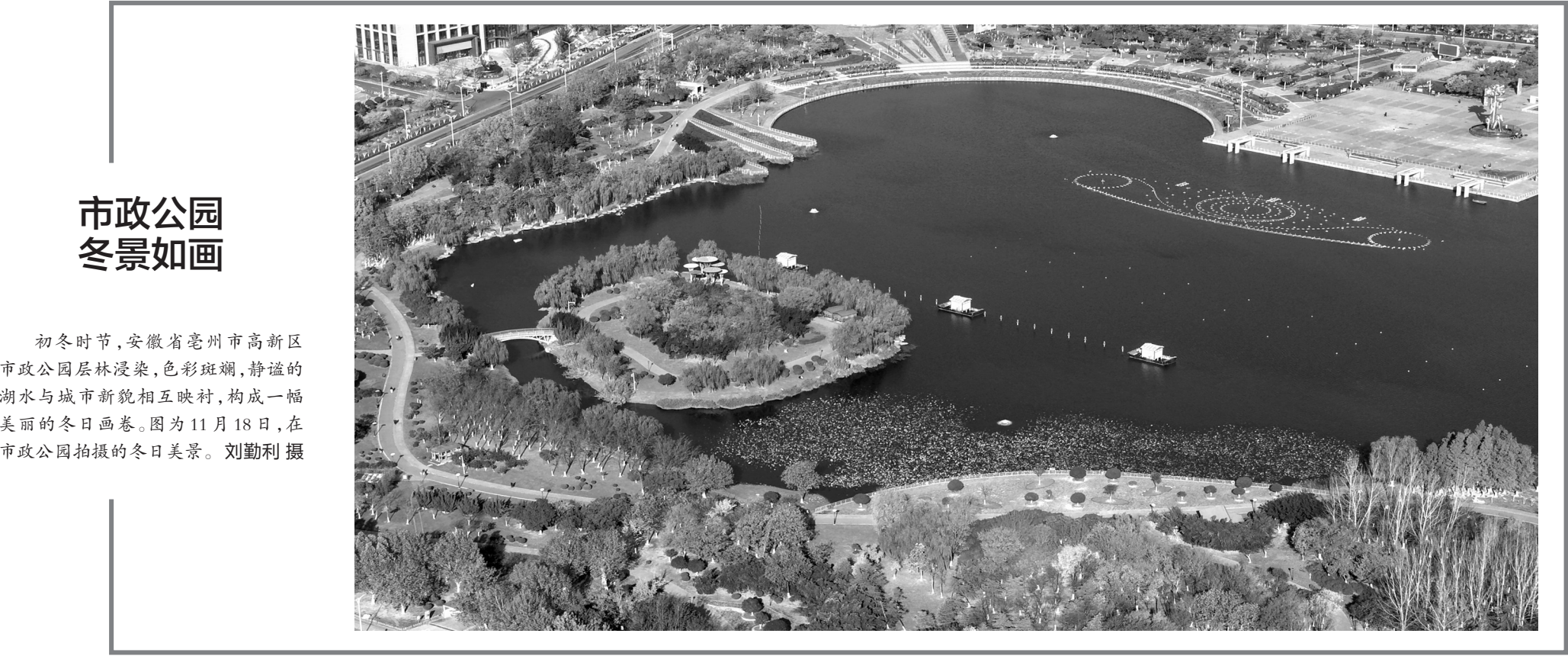
——快递行业强化自身管理,推动服务标准化。吴杨玲认为,快递企业要着力满足消费者多样化的配送需求。“这对企业来说既是挑战,也是跳出低价竞争困局、构筑核心竞争力的重要抓手。”她说,快递企业总部需高度重视末端加盟网点及快递员的服务质量,制定统一服务规范,强化对末端环节的约束力。

“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。

(记者 胡锐 戴威 据新华社合肥11月18日电)



市政公园 冬景如画

初冬时节,安徽省亳州市高新区市政公园层林浸染,色彩斑斓,静谧的湖水与城市新貌相互映衬,构成一幅美丽的冬日画卷。图为11月18日,在市政公园拍摄的冬日美景。刘勤利 摄

三星堆有个三星村 村民都是文物守护员

◎ 本报记者 李林珏 袁予

沿着总书记足迹 看/蜀/乡/新/风

11月18日,“沿着总书记足迹看蜀乡新风”集中采访活动采访团一组,走进“全国文明村”——四川德阳三星村,探寻历史与现代在此交相辉映的新风尚。

三星村坐落于三星堆遗址保护区核心区域。2023年7月,习近平总书记考察了三星堆博物馆,充分肯定“三星堆遗址考古成果在世界上是叫得响的,展现了四千多年前的文明成果,为中华文明多元一体、古蜀文明与中原文明相互影响等提供了更为有力的考古实证”,并提出“文物保护修复是一项长期任务,要加大国家支持力度,加强人才队伍建设,发扬严谨细致的工匠精神,一件一件来,久久为功,做出更大成绩。”

这些年,三星村秉持“守护三星堆,发展三星村”理念,凝聚多方合力,推动新时代文明实践志愿服务,不断提升村民幸福感和满意度,激发文化自信和文保意识,当好三星堆守护人。

村民成为文化遗产守护者

在三星村,文化遗产的守护行动中,总能看到广大村民的身影。当天上午9时许,在三

星村党群服务中心,记者见到了三星村文保综治巡防队员刘诗兵,他正和队友林明举做白班的巡防准备。

刘诗兵已有十多年巡防经验,他随身携带的挎包里,手电筒和文物保护宣传资料是标配。“如果遇到游客,我们会主动宣传,多一个人了解,就多一份保护嘛。”刘诗兵解释道。

三星堆遗址是三星村灿烂的文化遗产。为落实好三星堆遗址保护任务,2021年,三星村成立三星村文保综治巡防队。队伍将三星村划分为16个文保网格,实施白班与夜班两班倒机制,队员每天都要把3.6平方公里的遗址区走上一遍,检查遗址区有无破坏迹象、文物保护用地是否发生侵占、环境卫生是否干净、劝阻不文明行为等。

“最早巡逻的时候,盗洞、采洞行为时常发生,环境卫生差,大家的文物保护意识也普遍比较薄弱。”刘诗兵说,刚开始队伍也仅有十几人,主力是三星堆博物馆工作人员、村里的党员等。

随着三星堆被越来越多人熟知,三星村定期邀请专家讲解三星堆文化与文物保护法律,开展馆村联动组织宣传、模拟考古等活动。外加依托三星堆IP积极发展农文旅融合产业,村民在其中尝到了“甜头”,文物保护意识越来越强。

不少村民主动加入文保综治巡防队,现在已有127人,既有六七十岁的老党员,也有充

满朝气的“90后”,甚至还带动了全村6000多名村民以不同形式参与其中。

2024年,三星村通过“好德行”积分平台实现首次分红,总额达31万元,大多数村民每人分得50元,表现突出的获得了100元。“像积极参与遗址巡逻、宣传文物保护、主动为村里事务和环境卫生出力的,都获得了100元。”三星村新时代文明实践站工作人员湛瑞雪告诉记者。

“现在,巡逻时路边干干净净,村里的风气也越来越好。”刘诗兵说。

考古基地化身文化课堂

跟随文保综治巡防队的脚步,记者来到三星村考古探索基地。门前,“我在三星村做一天考古学家”的标语让人跃跃欲试。踏入由仿制青铜面具元素装点的大门,一座仿制青铜立人像赫然矗立,两侧的树干上装饰着形态各异的青铜面具。在这里,古蜀文明的“心跳”仿佛近在耳畔。

三星村考古探索基地距离三星堆1—8号坑仅200米左右,是三星村深挖资源禀赋,将三星堆文旅优势转化为发展动能,持续推进农文旅融合发展的重要实践。

基地创新采用“村集体主体+专业团队运营+遗址管理部门支持”三方协同模式,将乡村振兴与遗产保护利用深度融合,形成“文化

传承有根基、产业发展有支撑”的可持续发展路径。

“我们依托三星堆文化IP,通过开设模拟考古、古法制玉、青铜制作以及古村落体验等沉浸式课程,将遗址保护与考古成果普及和转化,让古蜀文化在游客的体验中‘活’起来。”基地工作人员刘欢介绍,2023年至2024年,基地累计接待游客10万余人次,实现营业收入超700万元。

刘欢告诉记者,除了担任基地本职工作,她还有另一个身份——三星村研学基地志愿服务队新时代文明实践志愿者。

三星村研学基地志愿服务队成立于2022年,以“传承中华文明·培育时代新人”为理念,一方面,为到遗址区的游客进行古蜀文化宣讲;另一方面,通过“村民大讲堂”等载体,开展“传承古蜀文明,争当文保卫士”等系列宣讲活动,将遗址保护理念深度融入乡村发展,树立文化自信,增强文保意识。

截至目前,基地已开展新时代文明实践志愿服务活动100余场,服务2万余人。同时,启动“回馈本村助公益”计划,邀请三星村全体学生到考古研学基地免费体验研学,目前已组织公益研学3批次120人。

“希望将遗址保护理念深度融入乡村发展,形成‘文化保护有村民参与、产业发展有村民受益’的双向联动格局。”刘欢说。

新闻集装箱

用乡音乡调讲述乡村文明新气象、新风貌 山西省举办移风易俗 文明实践交流活动

本报讯(芦蕊)11月14日,山西省移风易俗文明实践交流活动在晋中市举办。

活动当天,山西省文明办召集省市有关部门负责同志进行座谈,与会人员深入探讨交流,分享工作经验、共谋创新举措,为全省推动移风易俗文明实践工作走深走实献智献策。

此次活动由山西省委宣传部、省文明办主办,旨在深入贯彻习近平总书记关于精神文明建设的重要论述,按照中国文明乡风大会精神和山西省委部署要求,广泛动员全社会积极投身精神文明建设。在移风易俗节目展演环节,山西省各市报送的精品节目轮番上演,围绕倡导文明新风、抵制陈规陋习展开叙事,以身边人身边事为原型,用乡音乡调讲述乡村文明新气象、新风貌。

北京市怀柔区 外卖骑手“随手拍” 定格城市文明

本报讯(张美荣)近日,在北京市怀柔区泉河街道杨家园社区的街巷里,外卖骑手王代兵送餐途中突然停下车,对着一处占用消防通道的黑色轿车按下快门。“这是本月第8单‘社区任务’,积分够兑换套护具了!”他笑着晃了晃手机。

“随手拍”机制的核心,是让骑手在送餐途中成为不文明现象的“发现者”。杨家园社区推出的规则简明直接:骑手发现乱堆乱放、停车违规、楼道堆物、路面破损等问题,拍下照片标注位置发至社区群,经工作人员确认有效即可积1分,月底可凭积分兑换洗衣液、头盔等生活用品或骑行装备。

今年以来,怀柔区泉河街道创新“服务+治理”模式,将每日穿行街巷的外卖骑手转化为城市文明的“移动探头”,通过“随手拍+积分兑”等机制提升基层治理效能,让“共治共享”的文明理念在街巷间落地生根。

江苏常州发布“读城”行动 传承城市文化基因

本报讯(徐维庆)11月16日,在新启用的江苏省现代美术馆菱溪分馆内,常州发起“读城”行动,以“溯城寻脉走读常州”为主题,推出涵盖建筑、地名、老字号、书籍、光影等内容的五大活动,传承城市文化基因。

现场同步首发6条“读城”主题巴士线路,覆盖“文脉寻根”“匠心非遗”“运河风情”“美丽乡村”“长江赏秋”“工业遗存”六大主题,串联武进博物馆、焦溪古镇、运河五号工业遗存、南兰陵村、蓝豹工厂、新龙生态林等代表性文化地标。当天还发布了“城市领读人”计划,并同步推出地铁“读城”联名卡、电影消费券及老字号探店福利等“读城”定制大礼包,用文化浸润城市日常,让参与者在出行、观影、阅读、消费等场景中读懂常州。

别让黑话烂梗 “梗”住青少年成长

(上接1版)

浙江杭州文晖实验学校通过“古诗词翻译网络热词”活动,引导学生感受语言之美,丰富语言表达。该校党委副书记林肖骏表示,“网络热梗是时代的产物,孩子们用它寻求认同、释放压力,这很正常。但我们要做的,是给他们打开另一扇窗,让他们看到汉语言的辽阔。”

采访中,不少受访专家、教育工作者也表示,学校、家庭、社会应当加强引导,以文化浸润赋能,大力弘扬和传承中华优秀传统文化,满足青少年的表达需求与精神追求。

陕西省教育系统关心下一代工作委员会副主任张海明表示,要根据国家通用语言文字规范、社会公序良俗等标准,确定需要整治的网络黑话烂梗,实现精准发力。相关部门和网络平台等主体要优化算法机制,减少黑话烂梗的传播空间,打造健康规范的网络环境,还要严肃处理利用网络黑话烂梗煽动对立情绪、失范行为。

蔡安妮建议,全社会应当在线上、线下为孩子们创造规范、优美的语言环境。学校作为教育主阵地,应当创新形式,鼓励学生参与有趣味的语言文字游戏,引导学生大量阅读经典书籍,加强青少年语言素养培养,更好地保护和传承中文美学。家长应当文明上网,以身作则,传递积极向上的价值观,引导青少年正确对待网络热梗,辨别黑话烂梗。