

# “罚5万”能否根治快递被“虐”乱象？

包装破损变形、内容物散落受损、未正常投递导致快递变质腐坏……我国快递业务量连续4年同比增速超过50%，位居世界第一。然而，市场不规范也较为突出。

近日，“野蛮投递”最高可罚5万元引发社会讨论，《快递条例（征求意见稿）》的有关设计能解决“末端配送”的问题吗？记者就相关热点问题进行了调查。

## 【乱象】“最后一公里”如何监管？

近日，国务院法制办公布《快递条例（征求意见稿）》，提出经营快递业务的企业及其作业人员以抛扔、踩踏或者其他危害快件安全的方法处理快件的，视情节处以最高5万元罚款。在获“点赞”的同时，其可操作性也引发了一些争议。

“双11”快递高峰的余温犹存，北京街头快递小哥们每天工作14个小时是常事。有时在写字楼前摆个地摊，就是个临时分拣点。这种情形下，谁来监管快件的处理？

记者调查发现，监控“盲点”恰恰是伴随近年来快递新业态而生的“末端配送”。

据国邮智库专家、北京物资学院院长邬跃介绍，目前，快递的“最后一公里”环节产生了很多新业态，比如小麦公社、城市100、中科创富等都做末端配送，而这些企业的名称大多并不叫“快递”，有的还是以科技公司名义注册。一些物流企业也纷纷进入快递行业，这些以物流公司名义注册的企业，只管落地配送和代存储，直接面向消费者。

《2014年度快递市场监测报告》显示，企业间的服务差距较大。2014年国内重点快递企业有效申诉率，最好和最差企业之间的差距约为14倍，问题多出在“最后一公里”。

## 【问题】怀疑被“虐”取证谈何容易？

国家邮政局发布的数据显示，2014年全国邮政业消费者申诉中心共受理消费者申诉71.9万件。相比2013年，邮件丢失短少、损毁等申诉同比增加。

记者走访发现，消费者维权往往因取证难而受阻。

“一次朋友寄了几件化妆品，到货后发现快递箱完全变形，洗面奶瓶子也碎了。投诉到快递公司，对方竟让自己提供箱子被抛扔的证据。”对于北京王女士的遭遇，不少消费者都表示有同感。

事实上，自2012年《快递服务国家标准》颁布以来，包括“快件分拣脱手时，快件与接触面距离”这样细节的规定都很明

确。然而面对依旧层出不穷的“野蛮投递”问题，有网友表示“难道要我去分拣车间、跟车拍照监控吗？”

实际操作中，第三方机构也很难介入，甚至遭遇重重障碍。

一些业内人士表示，可以探索分类包装等方式为快递分拣提供“视觉”参考。“我们在日常抽查时发现，快递员对于纸箱尤其是标有易碎品的快件会相对‘温柔’；而一些塑料袋包装的物品，一看就知道是不怕摔的，分拣时就会随意很多。”宁夏邮政管理局市场监管处一位负责人认为，可以探索根据物品种类、质地等因素设立行业统一标准的分类包装。



## 【观点】能否走出低端竞争实现转型升级？

我国正迎来“无人不网购”时代。此次征求意见稿释放出国家重视快递业发展的政策信号。

北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君认为，征求意见稿有很多亮点，如快递末端网点实行许可备案制度、开发快件损失责任保险、保障车辆运输通行、快递进社区等，但还有待明确相关细则。例如，明确界定不同损毁程度的处罚标准，解决“同案不同罚”问题；通过司法解释等方法明确邮件损毁的赔偿

标准等。

专家认为，快递业当前面临的各种问题，根源是产业结构不合理，同时也受制于上游电商的零散网购模式。电商利用货源优势打压快递价格，从中赚取快递费；快递公司为了抢占市场，宁要市场份额不要利润。这样的局面让快递企业“很受伤”，也无法实现产业链上下游的共赢式发展。

“长此以往，未来一则不少企业将退出这个行业，二则消费者无法体验优质服务。”快递物

流咨询网首席顾问徐勇说，相关政策的制定不仅要进一步规范快递市场，还要考虑如何助推快递业健康、有盈利、可持续发展。不能简单“以罚代治”。

“按多数快递企业的发展现状来看，如果要避免野蛮操作，就必须大量增加人工，而这意味着一批快递企业将面临亏损。”徐勇说，从长远看，快递企业向信息化、机械化、自动化、智能化的转型升级是必由之路。

据新华社

# 愿国际合作驱散恐怖主义阴云

西非国家马里20日发生武装人员大规模劫持人质事件，造成19人遇难，其中包括3名中国公民。

这3名中国公民都是工程技术人员，此行到马里是为与马里交通部洽谈合作项目。这已不是他们第一次赴非洲洽谈项目了。在他们所属公司已换成满目灰色的官网上，全球业务动态栏下显示着“阿尔及利亚东西高速公路改造工程圆满收官”“多哥道关中学项目正式移交”等多个该公司在非洲承建项目的相关新闻。

正如外交部长王毅所说，“他们到马里去是为了帮助非洲发展，为了增进非洲人民福祉”。但他们，却最终令人悲痛地留在了那里。

人质劫持事件发生数小时后，与“基地”组织有关联的恐怖组织“纳赛尔主义独立运动”在推特上发布消息，宣称制造了这次袭击事件。此时距离巴黎系列恐怖袭击仅仅一周，距离人们得知中国公民樊京辉被“伊斯兰国”极端分子残忍杀害刚刚一天。从布鲁塞尔到伦敦、罗马，恐怖袭击警报四起，人们发现恐

怖主义威胁就在身边。

“伊斯兰国”19日发布视频，威胁炸毁白官并追杀美国总统奥巴马和法国总统奥朗德；意大利收到美国警告说恐怖分子可能在圣彼得大教堂、米兰大教堂和米兰的斯卡拉大剧院发动袭击；英国伦敦警方19日晚在市中心发现一辆可能放有炸弹的汽车；意大利将安全警戒级别提升至次高级；比利时首都布鲁塞尔提高安全警戒至最高级……

法国总统奥朗德描述巴黎恐袭是一种“战争行为”。他说：“面对战争，我们国家必须采取恰当的行动。”奥朗德的判断并未言过其实，对于肆虐的恐怖主义，世界需要团结协作，找到更好的合作机制去共同应对。

联合国安理会20日通过决议，呼吁国际社会加大对极端组织“伊斯兰国”和其他恐怖组织的打击力度。中国、俄罗斯、美国及欧盟都表示当前形势需要各国加强反恐合作，组成统一战线。

然而这只是第一步，形成合力之外，还应标本兼治、不搞双重标准。就像美国战略与国际问

题研究中心战略学教授安东尼·科德斯曼所说，通过反恐治疗症状确实能争取时间和减少伤亡。但只有当伊斯兰世界能够治疗病因的时候，真正的胜利才会到来。

事实已经证明，暴力并不能解决问题。俄罗斯外交部高级官员罗加乔夫说，西方近十年来在中东地区实施推翻“不听话”政权的政策，是造成目前欧洲难民危机和全球恐怖主义威胁增长的首要原因。西方对中东地区的反对派和极端分子提供资金、武器和信息支持，这种支持现在产生了“逆效应”。原来得到西方支持的极端分子在西方国家制造了恐怖袭击。

正如俄外交部国际关系学院国际研究所文明和伙伴关系中心主任韦尼阿明·波波夫所说，人类的命运直接取决于所有国家能否在面对新挑战和新威胁时众志成城。只有世界主要大国协调行动才能取得成功。

更重要的是，生活的哲学提示我们：相互尊重与信任、平等的对话和清醒的理智是人类的共同生存之道。

据新华社

## 比利时“最高警戒”应对恐袭威胁

新华社电 比利时首相米歇尔21日在新闻发布会上说，比利时全国威胁分析协调机构20日夜间提升布鲁塞尔首都大区安全警戒级别至最高级，原因是当局收到类似巴黎恐怖袭击威胁的情报。比利时政府当天决定加强防范措施。

米歇尔说，全国威胁分析协调机构收到“比较确切”的情

报，显示“数人携有武器和炸药，可能同时在多个地方发动袭击”。潜在袭击目标是商业中心、公共交通和大型活动。

比利时政府21日上午召开安全会议，出台4项新举措配合反恐，包括开通内政部危机处理专线、增加军事和警备力量、加强对公共交通安保力度、减少大规模人员聚集活动。

## “霍比特人”或由爪哇猿人进化而来

新华社电 印尼的岛屿上曾生活着一种很矮小的原始人类弗洛勒斯人，成年身高仅有110厘米左右，科学家根据奇幻小说《指环王》将其昵称为“霍比特人”。他们究竟从何而来？近年来一直有争议。

日本国立科学博物馆日前发表一份公报称，最新研究表明“霍比特人”由更古老的直立人——爪哇猿人进化而来，在进化过程中，身材和脑容量都变得小型化。

2003年，研究人员在印度尼

西亚弗洛勒斯岛洞窟约2万至7万年前的地层中首先发现了弗洛勒斯人化石，2004年经《自然》杂志报道后引起全球关注，被认为是人类进化研究中最重要发现之一。

日本国立科学博物馆研究员海部阳介率领的研究小组详细调查了弗洛勒斯人的牙齿形状和大小，并且与现代人、非洲和亚洲猿人等进行了比较，结果发现弗洛勒斯人的牙齿特征与爪哇猿人最为接近，很可能是由爪哇猿人或同类进化而来的。