

# 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。

“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。

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；还有消费者的消费需求灵活，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。

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业部主任张路明建议，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。

据新华社

## 日本“熊出没”与政治“怪兽”搞事

今秋，日本各地“熊出没”。日本环境省发布的数据显示，仅10月一月，日本全国共有88人遭熊袭击，其中7人死亡。“熊出没”的频次也大幅增长，且超过七成袭击发生在市区或住宅区附近，搞得相关地区人心惶惶。

无独有偶，日本历史修正主义和军国主义基因混杂的“怪兽”近期也在日本和周边地区频频“出没”，肆意践踏正义良知和战后国际秩序：

——日本首相高市早苗悍然发表涉台错误言论，干涉中国内政，发出武力威胁，引发中方强烈抗议和日本国内外的谴责声浪。

——日本政府追加开放主张独岛等主权的“领土主权展示馆”展陈区，再次惹恼韩国。韩国国会议长禹元植发文质疑日本错误历史认识和危险的修宪动向。韩日搁置原计划本月重启的联合搜救训练。

——针对高市早苗提出的提高防卫支出、提前修订“安保三文件”等言论，朝鲜媒体发文批评日本正在撕下“和平国家的面具”，暴露“战争国家的丑恶嘴脸”。

——俄罗斯外交部近日宣布无限期禁止煽动对俄敌意的

媒体人等30名日本公民入境。俄联邦安全会议秘书绍伊古13日表示，高市早苗奉行历史修正主义政策，日方发表大量反俄言论，与其声称的与俄关系正常化意图互相矛盾。

在日本战败80周年之际，日本军国主义侵略和殖民统治的主要受害国、抗击日本法西斯的主要战胜国、日本最主要周边邻国，纷纷对日方近期危险迹象示警和抗议，这实非偶然，背后原因何在？

回到日本“熊出没”，环境和动物专家指出，深层次原因包括全球变暖导致橡子等冬眠用熊粮歉收、熊栖息区与人类居住区界线逐渐模糊等。此外，一些熊在尝到人类生活区食品的“甜头”后，也会不断被诱惑下山觅食。

同样，日本历史修正主义和军国主义“怪兽”出没，也少不了大气候和小气候。

“大气候”是日本战败以来历史认识教育偏差的恶果迎

来了从量变到质变的转折点。这里面既有日本战争世代和战争体验的凋零，有日本历史记忆传承忽视“加害”强调“受害”的缺陷，更因历史修正主义对政界、媒体界、教育界、学界长期渗透洗脑所致。

10年前，安倍晋三就战败70周年发表“安倍谈话”，称日本人“不能再背负继续谢罪的宿命”，掏空了“村山谈话”的实质精神。今年是日本战败80周年，但在“安倍谈话”阴影和自民党右翼压力下，石破茂被迫放弃“石破谈话”，使得以“安倍谈话”为代表的修正主义历史认识成为日本官方历史认识的“终结”。高市早苗作为安倍路线继承者，在强化历史修正主义和重温军国主义旧梦上变本加厉，以致上台不到一个月就在历史、领土、主权等问题上四处点火搞事。

“小气候”是日本右翼势力对舆论和民意的愚弄，使得以安倍、麻生、高市等为代表的右翼政客的“强硬”表演博得大众喝彩，进一步刺激日本当政者甚至部分在野党为了政治私利“甜头”卖力表演，也裹挟日本政界和社会整体不断走向右倾保守，排外主义和民粹主义甚嚣尘上。

日本各地出没的熊，现在正面对防熊喷剂、铁笼、猎枪等驱逐手段。同样，日本历史修正主义和军国主义这头“怪兽”在周边地区四处冲撞，必然将在正义力量构筑的铜墙铁壁前撞得头破血流。据新华社

## 美国政府继续推进拆解教育部计划

**新华社电** 美国政府继续推进拆解教育部计划，近日宣布将教育部部分职能转移给其他联邦政府机构。

根据美教育部18日发表的声明，教育部与劳工部、卫生与公共服务部、内政部和国务院签署协议，将目前由教育部负责的6项主要职能转移至这4个联邦政府机构。

声明说，根据协议，劳工部将承担幼儿园至高中教育项目和大多数高等教育资助项目的职能，卫生与公众服务部将接管为兼顾学业与育儿的学生提供服务的项目和外国医学院校认证项目，内政部将接管美国原住民教育办公室，国务院将承担与国际教育相关的更多职能。

美国教育部长麦克马洪在声明中说，政府正在打破联邦教育机构的桎梏，将教育权交还给各州。

美国教师联合会主席兰迪·温加滕则在一份通过电子邮件发给美国《新闻周刊》的声明中说：“此举既非精简，也非改革，而是对美国未来的放弃和背弃。它非但没有在帮助所有学生发挥潜能方面展现领导力，反而逃避了这一责任。”

美国总统特朗普3月20日签署一项行政令，要求麦克马洪采取一切必要措施推动教育部的关闭，“将教育管理权归还各州”。国会参议院少数党领袖、民主党人舒默说，试图解散教育部是特朗普“最具破坏性”“最具毁灭性”的行动之一。

美国媒体报道说，联邦法律规定，关闭教育部必须经国会立法。但特朗普政府试图让其他联邦政府机构来承担教育部职能，作为关闭教育部的变通之法。

## 新加坡查获最大规模犀牛角走私案

**新华社电** 新加坡国家公园局与新翔集团近日联合通报，近日在樟宜机场查获了20件白犀牛角，总重35.7公斤。这是该国迄今查获的最大宗犀牛角走私案。

通报说，这批走私货物于8日被截获，申报为“家具配件”。机场工作人员因发现货物散发异味而

拦截检查。执法人员随后还在货箱内发现约150公斤兽骨、牙齿等其他动物制品。

据估算，被查获的犀牛角黑市价值约113万新加坡元（约合87万美元）。新加坡当局表示，将依据相关国际公约销毁这批违禁品，严厉打击濒危野生动植物非法贸易。