



快递“送件上门”如何更好落地？

二手房交易占主导，我国房地产市场呈现逐步企稳的态势

“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？“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

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口，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电话确认这些需求，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“新华视点”记者 胡锐 戴威



11月18日，在广西壮族自治区柳州市柳城县龙头镇，蔗农在地里砍收甘蔗（无人机照片）。时下，各地农民抢抓农时，加紧开展采收、晾晒、销售等工作，一片繁忙景象。

新华社记者 汤晓凌摄

内蒙古5年完成防沙治沙6688万亩

记者从内蒙古自治区林草局获悉，在最近5年间，内蒙古累计完成防沙治沙6688万亩，占全国治理面积的40%以上，进一步筑牢我国北方重要生态安全屏障。

内蒙古是全国荒漠化和沙化土地最为集中、危害最为严重的省区之一，境内分布有巴丹吉林、腾格里、乌兰布和、库布其四大沙漠和毛乌素、浑善达克、科尔沁、呼伦贝尔四大沙地，生态治理任务艰巨。

据介绍，内蒙古把防沙治沙作为筑牢北方生态屏障的重要工作，在工程融合、社会参与、联防联控、产业带动等方面创新机制，走出一条重点区域综合治理、以水定绿科学治理、创新模式高效治理、强化保护系统治理、发展产业协同治理的新途径，生态建设取得明显成效。“十四五”期间，内蒙古累计完成生态建设任务1.23亿亩，其中防沙治沙6688万亩。

内蒙古坚持统筹山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，探索防沙治沙多元化投入机制，设立自治区防沙治沙基金，持续加强与公益组织合作进行防沙治沙。健全完善防沙治沙激励约束机制，鼓励各地积极探索推广“先建后补”“先招后补”“以工代赈”等模式，切实把社会各界

力量调动到防沙治沙工作中来。

内蒙古以防沙治沙为主攻方向，加大新技术新机械使用，深化区域合作联防联控，统筹做好各类要素保障，充分运用光伏治沙、以路治沙等新模式，全力打好打赢“三北”工程攻坚战。

2024年内蒙古森林覆盖率达21.98%，较2021年提高1.19个百分点；草原植被盖度持续稳定在45%以上，湿地面积稳定在7000万亩左右，生态安全屏障功能得到持续巩固。

新华社记者 李云平

山东：“联合会诊”纾解小微企业融资难

走进山东枣庄市山亭区建伟肉鸡饲养场，记者看到自动化喂料设备正将饲料投入食槽。饲养场负责人刘建伟说：“在银行80万元贷款支持下，饲养场对喂料、温控设备进行了自动化升级，养殖效益提升了20%。”

几个月前，建伟肉鸡饲养场在计划扩大养殖规模、更新养殖设备时，遇到了资金难题。“当时饲养场因营业执照注册登记日期未满两年，不符合银行信贷的常规准入条件。”刘建伟回忆说，前期对接的几家金融机构均无法提供融资支持，项目建设一度陷入停滞。

支持小微企业融资协调工作机制山亭区工作专班获悉建伟肉鸡饲养场申贷资质问题后，及时组织金融运行监测中心、供电、税务等部门开展“联合会诊”，通过调取用电数据、税务申报记录等凭证，梳理饲养场实际生产经营时限，形成了申贷资质补充材料。

枣庄金融监管分局副局长隋民说，工作专班随后对接枣庄农商银行山亭支行，推动银行将专班出具的申请材料纳入审批依据，5个工作日便为建伟肉鸡饲养场成功发放80万元“普惠经营贷”资金。

类似这样的“联合会诊”，截至今年10月末，山东全省已开展了1638次，4977家企业的融资难题得到解决。山东金融监管局普惠金融处处长李增亮说，为更好推动支持小微企业融资协调工作机制落地，山东对有融资需求但暂不满足授信条件的小微企业，集中部门、集中人员等开展联合会商辅导，“一企一策”研究提出解决方案，精准提升小微企业的融资可得性。

针对小微企业集中反映的缺抵押、融资对接不畅等难题，山东按照

“缺什么补什么”原则，通过多部门“联合会诊”，丰富解决问题的“工具箱”。以小微企业缺抵押物为例，山东金融监管、财政、税务、市场监管等部门联动，整合企业纳税、社保缴纳、知识产权、人才资质等信用数据，引导金融机构推广“银税互动贷”“人才贷”“知识产权质押贷”等信用类金融产品。

为全面摸排、及时响应小微企业融资需求，山东还建立网格化走访体系，综合运用社区网格员、金融辅导等多种渠道，开展“千企万户大走访”，深入园区、社区、乡村，推动金融供需精准对接。

位于临沂市的山东亚泰新材料科技有限公司是一家国家级专精特新“小巨人”企业，近几年由于大力拓展海外市场，在流动资金、供应商货款等方面有了新需求。公司财务负责人贾丙芹

说：“国外客户尤其看重公司资金流动的合规性、账户功能和国际结算效率，这对金融服务提出了新需求。”

邮储银行临沂市分行在“千企万户大走访”中捕捉到亚泰新材料的需求后，根据企业“轻资产、高成长”的特点，为其量身定做“科创e贷+差额承兑”的组合金融服务方案，为企业提供1500万元的流动资金贷款和3000万元的差额承兑，并给予下调利率与降低保证金比例的优惠。

李增亮说，截至今年10月末，山东全省已走访小微企业等经营主体601.82万户，金融机构通过支持小微企业融资协调工作机制累计向小微企业等经营主体发放贷款1.93万亿元，有效助力纾解小微企业融资难。

新华社记者 贾云鹏

取消或调减限制性措施，实施购房补贴、发放住房消费券，优化供给、精准供地……今年以来，各地持续调整优化房地产政策，我国房地产市场呈现二手房交易占主导、逐步企稳的态势。

在山东青岛，市民刘先生夫妻近期购入一套总价230万元的二手房。“根据青岛今年发布的公积金新政，我们提取了48万元公积金支付首付，资金压力减轻不少，并办理了公积金组合贷款。”刘先生称。

青岛链家兴业房地产经纪有限公司春光山色店经理赵加强说，截至11月16日，门店11月二手房成交量已超过10月整月。随着购房优惠政策不断“上新”，改善性需求持续释放。

随着住房发展进入存量时代，二手房对新房的替代作用增强，新房销售规模下降，二手房交易占据主导逐步成为房地产市场新常态。

记者从住房城乡建设部了解到，今年1至10月份，全国二手房交易网签面积同比增长4.7%，二手房在交易总量中的占比为44.8%。

“从近年走势看，二手房交易占比呈现出逐步提高的态势。在当前的发展阶段，我们应该将新房销售和二手房交易量合起来看，这样才能全面反映房地产市场交易规模的变化。”住房城乡建设部政策研究中心副主任浦浩说。

清华大学房地产研究中心主任吴璟表示，1至10月份，全国新建商品房与二手房交易总量同比基本保持稳定，未出现明显收缩。这体现出因城施策、因地制宜所采取的各种止跌回稳的促进措施正在逐步发挥良性、持续的作用。

据了解，目前，为精准支持刚性和改善性住房需求，全国已有超过60个城市出台购房补贴或“以旧换新”类政策；一些城市优化了住房信贷政策；北京、上海、深圳、杭州、青岛等城市调整

了住房公积金政策等。

国家统计局近日发布的数据显示，房地产市场虽有所波动，但政策成效仍在继续显现。1至10月份，全国新建商品房销售面积和销售额同比降幅分别比去年同期收窄9个和11.3个百分点，全国商品房待售面积今年以来连续8个月减少，房地产去库存稳步推进。

在土地供给方面，各地严控增量，不断优化土地供给，实现精准供地。例如，深圳统筹城市更新与新增长住宅用地供应，更大力度出让优质居住用地；西安在五大城市更新片区实施配套先行，提升区域吸引力；杭州提高核心区供地占比，外围高库存区域暂停供地。

从城市建设部了解到，1至10月份，我国新房和二手房网签交易总量同比保持增长的城市有深圳、武汉、厦门、沈阳、南昌、南京、贵阳、昆明等；二手房交易网签面积同比增长超10%的城市有上海、深圳、重庆、南京、太原、沈阳、厦门、南昌、武汉、长沙、成都、贵阳、昆明、常州、东莞等。

如何看待二手房交易成为市场主力？浦浩说，当前我国城镇化正从快速成长期向稳定发展期、城市从大规模增量扩张式发展向内涵式发展转变；相应地，房地产市场也从过去以新房交易为主，逐渐转向以二手房交易为主。

广东省住房政策研究中心首席研究员李宇嘉表示，在存量房时代，关注房主的居住属性尤其重要。以年轻人、新市民、外来人群为主的刚需及改善性刚需占主导，二手房具有区位优势、配套相对完善、即买即住等优势，逐渐成为交易的主导。

“我们在房子里居住、在社区里生活，房子的价值应该更多地转向体验感、舒适性、综合性价比、社区服务、物业服务等。”李宇嘉说。

新华社记者 王优玲 张钟仁

小社区“管”万企 “上下楼”变“上下游”

“以前办业务要跑好几个部门，现在‘云小二’主动上门，像管家一样帮我们协调资源、解决困难，太贴心了。”浙江省杭州市临平区南苑街道迎宾商务社区近日正式启用之后，一位入驻企业负责人这样评价社区服务。

这是南苑街道优化营商环境、服务社区入驻企业发展的缩影。面对新形势，南苑街道以党群服务中心为主平台，依托“云小二”专业服务团队，系统整合市场监管、行政审批、金融服务等六大类资源，制定涵盖医疗助企、政策申请、融资对接、司法咨询等在内的十项暖心服务清单，推动社区服务从“零散供给”向“系统集成”转变。

为何要成立启用迎宾商务社区？迎宾商务社区党委书记郭小英说，伴随区域经济业态不断升级，传统社区治理模式在组织覆盖、资源供给和企业服务等方面逐渐显现出“小马拉大车”的困境，推动基层加快探索商务社区治理与服务模式的转型升级势在必行，“要‘像服务居民一样服务企业’，及时响应企业需求、反馈企业诉求，建立起新型服务与赋能关系”。

迎宾商务社区现覆盖重点楼宇69处，有规模以上企业415家，企业总数破万家。今年以来，商务社区的社工们走访了13家孵化器和众创空间，与630余家小微企业建立沟通机制，并对辖区企业诉求形成需求清单。截至目前，已累计处理企业建议3600余条，并以建议反馈推动工作质效持续提升。如清单中106家企业员工集中反映缺少健身场地，社区党委多次牵头召开协调会，打造5000余平方米多功能共享空间，建成了楼宇“共享健身房”。

为当好入驻企业“管家”，商务社区在推动形成“上下楼就是上下游”的商业生态上着力，让服务成为产业发展的“催化剂”和“连接器”。围绕产业链细分赛道，结合企业所属生态圈开设“云帆课堂”“红临策论”“思享沙龙”等系列活动，聚焦电商、服装、科技等行业重点招引企业，产业生态聚集效应逐渐显现。

“助企服务便捷高效，民生服务贴近需求，这是我们的工作目标。”在多位社区一线工作者看来，未来商务社区要以“党建引领、产城融合、共建共享”为目标，让服务更集成、治理更融通、支撑更有力，推进现代产业园区建设。

新华社记者 张璇



11月18日，在四川茂县九顶农牧苹果园里，一名来自成都的游客体验苹果采摘。

地处青藏高原南边缘、岷江上游的四川省阿坝藏族羌族自治州茂县，光照足、温差大，适宜苹果生长。

近年来，当地积极发展苹果产业，打造“茂汶苹果”特色品牌，推进标准化生产，并借助高校及科研平台技术支持，引种40余个苹果新品种开展筛选培育，创新栽培技术，有效提升亩产量。

目前，茂县年产苹果超3万吨，年产值突破4.8亿元，畅销北京、上海、广州等多个城市。

新华社记者 江宏景摄