

“活多钱少”导致违规操作

# 送货上门的快递为何总被“门口”签收

近日,不少消费者反映,春节假期结束以来,自己的快递不是被直接放在门口,就是未经同意便放在了小区周边的快递箱或驿站中,丢件时有发生、取件极为不便。关系用户体验的“最后百米”送货上门服务为何成了困扰消费者的烦心事?记者展开了调查。

## 您的快递已签收 签收人是“门口”

家住北京市丰台区的刘女士是网购的“剁手党”,春节期间大大小小的商品下了十几单。她近期发现,节后快递员送货越来越“随意”,几次收件既没接到电话也没收到短信,被直接放在家门口的脚垫上,物流信息显示签收人是“门口”。“完全不知情,也出现过快递找不到的情况。”刘女士说,虽然多次打电话投诉反映,但情况依然没有改观。

相比刘女士担心丢件的烦恼,家住海淀区的田女士经历更“坎坷”。她年前网购了一件大衣,快递的物流信息显示,快递员将她购买的物品放在离她家1公里开外的代收点,需要自行前往取走快递。“为了取快递,我还专门打了车。”她说。

根据2018年5月1日起施行的《快递暂行条例》,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

然而,条例实际执行情况却不甚理想。在黑猫投诉平台中,针对快递企业的投诉量超过20万条,近期的部分投诉中,许多用户反映快递员没有送货上门,涉及多家快递企业。一位用户称,某快递公司多次把快递放在周边超市里,导致被迫退单,经过多次投诉后问题才得以解决。

记者发现,被“门口”签收的快递很容易成为不法分子的目标。去年,北京朝阳警方破获了一起盗窃案,快递员直接把快递放在了业主家门口,却被“快递员”惦记上,专挑中午实施盗窃,被盗的都是首饰、手机等便于隐藏但价值很高的小件快递。嫌疑人李某称,在一次闲逛中发现很多业主的快递就放在家门口,直到晚上才拿进去,由此产生贪念。

## 违规操作折射行业痛点

送货上门为何难以达成?一位网点负责人告诉记者,最近一段时间,“活多钱少”是快递员违规操作的“不得已之举”。以该网点为例,共有约60名快递员,节后日均派送的快递量达到1万单左右,按照公司规定,需派送至少98%的量,但每单的派送价格却连年递减,从前年的2.5元降至去年的2.1元,到今年降至1.8元。

根据韵达、申通、圆通等快递公司近期公布的2021年1月快递服务业务经营简报显示,三家快递公司1月份单票收入同比均有下降,降幅在两成左右。上述负责人说,为进一步抢占市场份额,“价格战”在所难免。去年以来,末端快递站点的经营状况就受到了极大影响,“派件越多越赔钱。”这位负责人说,他负责的网点去年赔了约100万元。

记者调查发现,由于快递公司相互竞争,压力层层传导至快递网点和快递员身上。一位负责运送石景山区老山街道附近社区的快递员告诉记者,因考核要求严苛,为了保证速度,只能将包裹放置在客户家门口或小区内的快递柜内。

“一个人就要负责周边五六六个小区,有的要求上午就送到。”这位快递员告诉记者,由于对住户都比较熟悉,有过允许放在家门口的经历后,再送货时就会直接选择放在门口。

此外,受到去年疫情因素影响,快递网点人员流失相比往年有所增加。一位业内人士表示,今年春节以来,快递网点人员流失率在10%以上。“一部分快递员因为疫情很久没回老家,回去后想歇上一段时间再来,还有一些选择回家就业。”

一边是越来越多的快递量,一边是不断拉低的单票价格和人手紧缺。春节过后,很多快递网点不得不寻找“代派”增加人手,避免“爆仓”。记者发现,“代派”类

似于网点的临时工,有的实时结账,有的月结。一位消费者告诉记者,一次发现丢件后,怎么也联系不上物流信息显示的快递员,经过跟网点投诉才了解到,是临时找了人手投递。

## 如何良性发展、提供更好服务?

业内人士表示,快递行业仍然处于深度“洗牌”阶段,逐渐向品牌化、集中化发展,要从打“价格战”转变为“比拼服务质量”,形成良性竞争和健康发展。

首先,要针对快件虚假签收等行为建立追责机制。日前,上海市消保委表示,将与主管部门、行业协会继续紧密联动,进一步督促快递公司严格管理,针对快件虚假签收、未经同意擅自将快件送至快递柜或驿站等涉及公司和员工诚信的问题,推动各快递公司建立追责机制,真正把制度和规定落实到人。同时,联手探索评价机制,上海市消保委将与上海市快递行业协会合作,采用多维度数据化的方法建立快递公司服务评价机制。

其次,要让快递行业摆脱电商平台的“捆绑”。中国交通运输协会快运分会副会长徐勇说,快递行业的定价权完全由电商平台掌握,目前国家邮政局只能对快递企业进行监管,无法对处于上游的电商平台进行管理,需要相关部门联合出台政策,规定对快递企业送货形式区别定价。

最后,需要将快递业务纳入社区物业管理责任。目前,有些小区出于安全考虑,单元楼不允许快递员进入,派件效率低、数量少且大件物品根本无法搬运。徐勇认为,快递行业服务可以和小区物业公司开展合作,设置统一收货点,由物业人员负责送货上门或代为保管,小区业委会通过对物业公司的监督,增加了对快递服务监督的抓手。

## 防控近视

### 教育部要求加强 中小学生手机管理

记者12日从教育部获悉,教育部办公厅近日印发通知,部署在今年3月开展春季学期近视防控宣传教育月活动。通知要求,切实加强手机管理,各地和学校确保中小学生手机有限带入校园、禁止带入课堂。家长要加强对孩子使用手机的督促管理,引导孩子科学理性对待并合理使用手机。

通知要求,各地和学校应围绕提高爱眼护眼意识、加强近视监测干预、改进学校日常管理、加强手机管理、有效带动家长参与、宣传有益经验做法等六方面活动内容,利用春季学期开学有针对性地开展近视防控宣传教育月活动。

其中,在改进学校日常管理方面,通知提出,各地应督促学校全面自查,改善视觉环境,不达标的要整改;坚持眼保健操制度;每节课间必须让学生出教室活动、远眺。此外,在加强手机管理方面,各地和学校应落实关于加强中小学生手机管理工作的通知,确保手机有限带入校园、禁止带入课堂;家长要加强对孩子使用手机的督促管理,引导孩子科学理性对待并合理使用手机;同时做好作业、睡眠、读物、体质等管理,引导中小学生注重保护视力,促进身心健康发展。

## 市场监管总局

### 压实学校食品安全 主体责任

校园食品安全是很多家长牵挂的事。市场监管总局近日会同教育部、国家卫健委、公安部等部门联合印发《关于做好2021年春季学期学校食品安全工作的通知》,部署各地相关部门进一步督促落实学校和校外供餐单位的食品安全主体责任,严防严控校园食品安全风险。

开展学校食品安全专项检查。以就餐人数多的学校食堂、基础薄弱的农村地区学校食堂和食品安全风险高的校外供餐单位为重点,开展风险隐患排查。严查严管进货查验把关不严、未按要求留样、整改不落实等食品安全问题。对发现的食品安全问题和隐患要督促限期整改到位,对违法违规行为,要依法严惩。

严格落实学校食品安全主体责任。重点督促学校和幼儿园落实好食品安全校长(园长)负责制和学校相关负责人陪餐制度。大力推进“互联网+明厨亮灶”等智慧管理模式,规范食品加工制作过程。强化对学校 and 幼儿园食品安全校长(园长)负责制落实情况的检查,及时发现和解决存在的问题。

强化进口冷链食品和常态化疫情防控。指导督促学校食堂和校外供餐单位,严查进口冷链食品的检疫合格证明、核酸检测阴性证明以及消毒单位出具的消毒证明。及时清理腐败变质、超过保质期的食品。加强对食品原料供货商的管理,完善食品安全追溯体系。严格遵守当地疫情防控政策,坚持“人”“物”环境同防。

大力宣传制止餐饮浪费。加强学校健康教育工作,增强学生食品安全意识和自我保护能力。对学校提供营养指导,倡导健康饮食理念,重点培养学生文明用餐习惯和健康生活方式。引导青少年爱惜粮食,培养节约习惯,制止餐饮浪费。

本版文图据新华社

## 西湖龙井正式开采

3月12日,在位于杭州市西湖风景名胜区内满觉陇村白鹤峰的西湖龙井茶叶基地,茶农在采摘西湖龙井头茶,这里是西湖龙井茶核心产区之一。

当日,西湖龙井茶“龙井43”品种正式开采,杭州西湖龙井茶一级保护区里的满觉陇村、梅家坞村、龙井村、翁家山村等产茶区的茶农们开始采摘首批西湖龙井茶,3月下旬将进入大规模采摘期。专家认为,今年的西湖龙井高档茶产量将比去年有所增加,品质整体优于前一年。

