

# 快递新规落地满月,你的包裹“按约投递”了吗?

□ 新华社“新华视点”记者  
于也童 张璇 李明辉

新修订的《快递市场管理办法》已落地月余,办法要求,经营快递业务的企业未经用户同意,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,引发社会关注。

新规施行以来,用户和快递小哥感受到什么变化?“新华视点”记者走访多地,追踪新规落地情况。

**快递企业:正积极落实“按约投递”**

根据国家邮政局发布的数据,2023年我国快递业务量累计完成1320.7亿件,同比增长19.4%。快递业务量持续增长的同时,快递员未联系收件人随意放置包裹,导致快递丢失等问题时有发生,亟待规范。

新修订的《快递市场管理办法》在加强快递服务行为规制、强化市场制度管理要求等方面作出明确规定,将快递“最后一公里”选择权交给用户。

记者调查了解到,新规实施一个月来,不少快递企业正积极落实“按约投递”等要求,优化服务。

打开“顺丰快递”微信小程序,点击“收件偏好”,找到“工作日”,选择“派送到丰巢柜或服务点”……清明假期前,在沈阳工作的白领宋莉莉告诉记者,顺丰快递在派单前会让用户选择投递方式,假期出游也不用惦记快递送没送到。

辽宁顺丰金廊片区负责人曹森介绍,顺丰通过大数据助力,对每个区域的件量进行分析,合理分配员工负责范围。“通过顺丰APP,用户可以在派送途中设置收件时间、地点、是否敲门等需求,快递员也能及时掌握。”

目前,在圆通为快递员打造的“行者”客户端里,智能派送功

能已上线,快递员可通过“路线智能规划”“漏派提醒”“智能签收”等功能,在更好服务客户的同时,提升工作效率。

“我们公司一直都要求送货上门。”沈阳市浑南区的一名京东快递小哥说,送货一般是专人专片,时间长了,就能摸清片区住户的收货习惯。他也坦言:“即便是上门,也会遇到客户不在家的情况;如果不提前沟通,就可能被投诉。”

京东物流方面表示,“揽收、派件不上门,承诺必赔付”的服务目前已覆盖全国600多个城市。为响应新规要求,也面向用户的个性化需求推出“按需揽派”服务。用户可根据自己的习惯进行“偏好设置”,根据实际情况灵活选择上门时间等。

国家邮政局快递大数据平台监测数据显示,3月份全国日均快件投递量为4.42亿件,同比增长17.6%,行业运行整体保持畅通稳定。

**关键在于企业与用户协商一致**

记者近日在沈阳、杭州等地走访发现,由于企业间、网点间服务水平参差不齐,一些地方仍存在快递员不通知收件人,就直接将快件投递至驿站、快递柜等情况。

在记者调查的70位快递用户中,有65位表示自己在收快递前出现过未被问的情况。

调查中,一些快递员表示,如果要一一联络,现实中确有一定困难。

“我每天要派送几百件快递,按500件算,每个电话就算打30秒,一天光打电话就要几小时。要是遇到‘双十一’,派件量过千,精力真的跟不上。”一名快递小哥向记者吐槽。

“有时也不是我不想打,我打了,人家一看‘骚扰电话’,马上就给我挂了。”沈阳一名快递员说。

还有快递员表示:“运营商说

有关部门对预防电诈有要求,每天打太多电话、被太多人标记为‘骚扰电话’的号码都会被封号。”

一些小区限制入内,也增加了上门投递的难度。杭州市民徐先生是余杭区某大型小区的业主,快递小哥常以“物业进出有限制”为由,向他解释为何没能上门投递。“我把情况反映给12305,对方回复我称,可以处罚快递企业,但管不了物业行为。”徐先生说。

那么,快递是否只能上门投递?

中国快递协会法律事务部主任丁红涛表示,快递服务是民事履约行为,不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱,只要快递企业与用户协商一致,都是可以的。

丁红涛说,新规并非要求必须上门投递,而是针对实践中经常出现的未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的情况,要求快递企业提高履约意识,按照约定方式投递,在投递入站前征得用户同意。

业内专家表示,上门、箱递、站递等投递方式可满足用户的多元化需求。建议通过前置投递选项、用技术手段改善沟通方式等多元化举措,加强与用户的沟通。

采访中,不少用户也对“送货上门”持理性态度,对每天起早贪黑、风雨无阻的快递小哥表示理解。沈阳市民李晨阳说:“征得用户同意的方法并非只有打电话一种,快递企业应主动探索,而非把压力给到快递员。”

**同向发力提升服务质量**

我国快递业务量连续十年稳居全球首位,2023年快递业务量约占全球快递总量的六成以上。

在业务量快速增长的同时保障服务到位,是对快递业的巨大挑战。业内人士认为,新规要求“按约投递”,本质上是要求快递

企业更好保障用户的知情权和选择权。进一步提升快递服务满意度,推动办法落实,需快递企业、电商平台、监管方等多方共同努力。

有业内人士表示,目前我国80%以上快件都是电商件,电商平台可将问题前置,更好解决“联络难”问题。

物流行业专家杨达卿建议,各主要电商平台在下单界面设置快递配送选项,并将信息与快递公司同步,协同做好服务。“把选择权真正还给用户”,让消费者在下单时就选择自己心仪的方式,才能从源头降低沟通成本,更可减少快递电话沟通对用户的打扰。

“如果买东西时就能选择上门、投箱还是放驿站,就不用投递时反复沟通了。”杭州市民徐先生说。

记者注意到,淘宝、抖音等电商平台已着手改造业务流程,消费者在部分平台网购下单时已可选择投递方式。

针对部分消费者关心的服务价格及快递小哥工作量增加问题,受访专家指出,快递企业需在管理上下功夫、在技术上增投入,依托科学管理方式不断提升服务水平,更好适应用户多元化收件需求。

丁红涛表示,快递服务本质上是市场化合同服务行为,服务价格水平由市场决定。据初步调查分析,上门投递占比变化不会太大,履约成本增加相对有限。中国快递协会也建议快递企业以进一步提高效率为主要措施,缓解成本压力。

新规施行以来,邮政管理部门依法履行监管职责,督促快递企业履行服务质量承诺。多位专家表示,快递企业不应将压力直接传导至快递员,要通过转变发展思路,提升服务质量。各级邮政管理部门也应因地制宜,让执法“尺度”与“温度”并存。

## 男子“手滑”错转货款 民警相助“失而复得”

河北法治报讯 (记者 鲍娜军 通讯员 王静)4月6日,石家庄市公安局藁城分局民警帮助一时“手滑”的群众牛某,找回错转的45000元货款,及时挽回了损失。

当日,藁城分局西关派出所接牛某报警求助,称其将购买货物的45000元货款错转给了行唐县的乔某,现在无法联系上对方,请求警察帮助。

值班民辅警首先安抚了牛某的情绪,仔细询问其具体情况,并查看了牛某的转账记录。同时,民辅警对乔某的身份进行核实,查找其联系电话。在分局指挥中心的协助下,民辅警连夜与行唐县公安局指挥中心

及乔某所在辖区公安派出所取得联系,最终找到了乔某。民警说明了事情的来龙去脉后,乔某表示确实收到了一笔未知款项。随后,在双方民警的见证下,乔某将45000元货款全额归还牛某。

拿到失而复得的钱款后,4月10日上午,牛某特意来到西关派出所,对认真负责、高效办案的民辅警表达感谢和称赞。

**民警提醒:**群众在利用手机银行、支付宝、微信这类平台以及ATM机进行转账时,务必要认真核对对方的账号、姓名等相关信息,确保无误后再操作,以免造成不必要的经济损失。

## 民警为瘫痪男孩 上门办理身份证

河北法治报讯 (记者 吴艳丽 通讯员 李鑫月 胡月佳)“感谢警察同志,我们家孩子情况特殊,没想到还能上门办理身份证,解决了我家一件大事!”日前,唐山市开平区一群众握着上门办证民警的手连道谢。

4月2日,唐山市公安局开平分局栗园派出所接到群众求助,称其儿子周某因病瘫痪在床,至今未能办理身份证件,现如今要办理残疾证相关事宜,不知道如何是好。了解情况后,户籍民警向其告知,针对此类特

殊情况他们可以上门帮忙办理身份证件。

4月7日上午,栗园派出所户籍民警携带相机等设备来到周某某家中,为他采集照片。其间,由于受疾病影响,周某某无法以正常坐姿独立拍照。针对这一情况,民警在周某某家人的帮助下,耐心细致地帮助其调整位置、角度等,不厌其烦地给他照了一张又一张,最终采集到一张符合标准的身份证件照片。面对热心周到的上门服务和耐心细致的服务态度,周某某一家感动不已,连声道谢。

## 石家庄栾城城管综合行政执法局开展 “洗路洁城”行动防治大气污染

近日,石家庄市栾城区城市管理综合行政执法局统筹安排、多措并举,在城区内全面开展“洗路洁城”行动,进一步做好大气污染防治工作。

该局召开专题会议,研究制定行动方案,细化任务,明确责任。坚持“全面动员、全民参与、全域覆盖”的原则,加强“门前三包”和

市容条例宣传,提高商户和市民市容市貌共创共管的思想和意识。城管人员手一块抹布、一把墩布,配合清洗车对台阶、橱窗进行擦洗,挨家挨户引导带动沿街单位和商户按照“门前三包”管理职责对城市道路、台阶和公共设施进行“大清洗、大清理、大清除”。

李丛 李朝静



4月9日,涿州市人民检察院干警到河北某汽车塑料制品有限公司走访调研,为企业“问诊把脉”,精准对接企业需求。检察干警到生产车间进行了观摩,了解企业的生产状况,随后与企业负责人及工作人员召开座谈会,认真听取了该公司目前经营中遇到的侵权问题和维权工作等情况,并进行了详细的分析和解答。图为检察干警了解该公司生产经营情况。

薛立刚 刘赛 摄

为进一步推进“燕赵山海·公益检察”之食品药品安全专项监督开展,近日,怀安县人民检察院联合县市场监督管理局开展安全检查行动。此次行动以辖区内熏肉类经营单位为重点对象,对熏肉商户经营资质、从业人员健康状况、检验检疫证明、进货查验记录、消毒设施的配备等进行检查。对发现的食品安全问题,检查人员现场督促经营者逐条逐项进行整改,引导经营者深化对肉类产品质量安全的贯彻执行理念,要求经营者遵守诚实守信原则,合法守法经营。

孟翔 郑丽欣 摄



为落实最高检“检护民生”“检护质量安全2024专项行动”,切实提升农民群众防范农资制假售假的意识和能力,近日,张家口市桥西区人民检察院检察长陈文轶带队深入田间地头、农贸市场,开展农资打假普法宣传活动,发挥检察机关监督履职的能力,最大限度维护农民群众利益,保障春耕生产顺利进行。图为检察官在桥西区东窑子镇东湾子村向农户发放宣传资料,普及识别伪劣种子、假农药的相关知识。

席娟 周孟璇 摄

## 分期还款巧调解 助企纾困促双赢

## 分期还款巧调解 助企纾困促双赢

合同,共借款54万元。截至同年12月21日,该公司共欠某银行55万余元本金和利息未还。今年2月21日,某银行为维护合法权益,向井陉法院提起诉讼,请求判决该公司全部还清借款本金及利息。

井陉法院特邀调解员接手该案后,立即与某商贸公司联系了解情况。该公司负责人称,他们不是不偿还银行借款,而是公司外面一些欠款尚未收回,资金周转暂时出现了困难,难以一次性全部还清,希望银行给予一定还

款宽限期,以便于保障正常经营。

特邀调解员掌握案情后,决定促成双方以调解结案,既可保障国有资产的安全,又能为民营经济健康发展纾困解难。对此,特邀调解员首先通过电话、微信与双方进行沟通,“背靠背”展开调解。某银行开始要求必须一次性偿还,不同意分期还款。特邀调解员就给银行负责人讲某商贸公司目前暂时困难的状况,采取分期付款的办法,银行既能按月收回借款,又能增加利息,还有利于继续与企业合作,支持企业的

发展,是一举多得的好事,成功促使银行负责人转变态度,愿意接受调解。对此,特邀调解员立即主持了诉前调解,最终双方自愿达成了分5期全部还清借款本息的协议。

“太感谢了!你们不仅了解民营企业困难所在、发展所需,在保障金融债权的前提下,积极帮助我们解决遇到的实际困难,还通过诉前调解,为我们节省了诉讼时间和诉讼费用。”签订调解协议后,某商贸公司负责人对特邀调解员说道。