

快递“送件上门”如何更好落地？

□ 新华社“新华视点”记者 胡锐 戴威

“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，消费者在电商平台给商家的备注，快递员可能看不到。如需送货上门，可在商家详细地址后标注“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’高峰期超过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“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



快件“难上门”

新华社发 朱慧卿 作

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，依法严肃处理。

“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、保障服务水平。”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。

“法官原来这么亲和”

□ 王智勇 张俊慈

“我以前对法官的印象是坐在法庭上敲法槌，严肃又庄重。没想到现在接触下来，法官原来这么亲和。”日前，柏乡县人民法院成功调解一起租赁合同纠纷后，一方当事人对案件承办法官点赞道。

原告系一家初创的新能源科技有限公司，租赁被告农户的屋顶建设居民分布式光伏电站项目。本来协商好的协议，农户后来却拒绝履行。原来，农户认为由于光伏板安装导致屋顶漏水，因此中途反悔，致使新能源公司无法获得发电收益。双方矛盾尖锐，原告将被告诉至法院，坚决要求解除合同，并要求被告赔偿损失。

在案件审理过程中，承办法官主动与当地村委、乡政府沟通，了解到该发电项目具有广阔的发展前景，继续履行合同对企业和农户而言均有利无害。于是，承办法官坚持以和为贵，秉持优化营商环境的理念，多次通过电话、现场走访与双方沟通协调，并邀请村“两委”人员一同到房顶勘查现场，寻找解决方案。经过几番耐心沟通，双方从针锋相对、剑拔弩张到化干戈为玉帛，握手言和，双方继续履行协议，且被告退还原告的发发电收益。

近年来，柏乡法院始终坚持“如我在诉”意识，践行“群众和企业的小事，就是法院的大事”理念，将优化营商环境融入司法实践，解开群众和企业的心结，真正实现案结事了人和。

赡养问题引发兄弟嫌隙 多方合力唤回母子亲情

□ 李惠娴 李天

“现在孩子们都愿意照顾我，还定期给生活费，我的日子过得很舒服！”日前，沧县人民检察院检察官回访赵大娘时，老人高兴地说。

赵大娘身患心脏病、糖尿病及多种并发症，常年需要服药治疗。老伴离世后，两个儿子本应成为赵大娘生活的依靠，然而现实却不尽人意，兄弟二人始终在赡养母亲问题上无法达成共识，导致老人的赡养费没有着落。面对不菲的医疗费用和每况愈下的身体状况，赵大娘产生了通过法律途径解决问题的想法，并在他人指点下，先向沧县检察院申请了支持起诉。

今年8月，沧县检察院受理赵大娘申请后，迅速启动民事支持起诉程序。办案检察官认为，赡养纠纷不仅涉及法律规定，更关乎亲情裂痕的修复，只有解开当事人的心结，才能从根本上解决问题，实现案结事了人和。

检察官通过走访深入了解情况后，赵大娘平时生活十分拮据，疾病引发的并发症让她丧失了劳动能力。二儿子收入微薄，总以“经济状况差，自顾不暇”为由逃避赡养责任。相比之下，长子经济条件相对宽裕，长期为母亲垫付医疗费用，但兄弟二人始终未能就赡养费用的分摊问题达成一致。

为打开兄弟二人的心结，检察官联合县法院、法律援助中心工作人员与他们进行沟通，耐心倾听哥俩面临的困难与心中的委屈。待兄弟二人情绪平复后，检察官深入浅出地向他们讲解民法典中关于赡养义务的规定，并严肃告知赡养义务是不可推卸的责任。其间，赵大娘还拖着因患病导致一瘸一拐的腿，拿来了厚厚的诊疗记录。现场人员看到那密密麻麻的治疗记录，都陷入了沉默。这份沉默，如同一记重锤，叩开了兄弟二人的心门。“这些年只想着自己难，忘了妈更难……”二儿子哽咽地说。

最终，兄弟二人就赡养事宜达成了调解协议，并表示今后会用实际行动弥补对母亲的亏欠。



为切实维护妇女合法权益，有效预防和制止家庭暴力，日前，石家庄市裕华区人民检察院联合区妇联、区法院、河北瀛冀律师事务所，组织人员走进辖区尖岭小区社区，共同开展以“反对家庭暴力共创和谐家园”为主题的“木兰有约”法治宣讲活动。检察官立足检察职能，结合工作实际，宣讲预防家庭暴力知识，引导广大妇女善于运用法律武器维护自己的合法权益。

侯童 吴文倩 摄

一场紧急开展的“鱼水”救援

□ 本报记者 刘波

11月15日，京哈高速山海关服务区开展了一场温暖高效的“鱼水”救援。一辆从山西驶来的运鱼货车因水箱漏水，满车活鱼面临缺氧死亡危机，幸得高速交警秦皇岛大队民警及时伸出援手，成功为司机挽回大额经济损失。

当日9时许，秦皇岛大队民警在山海关服务区执行巡逻任务时，接到了一名货车司机的紧急求助，称其车上运载着大量活鱼，但运鱼的水箱在途中因磕碰导致破损漏水。如果不能及时为水箱补充足量的水，水箱内的活鱼将因缺氧和水质恶化而大量死亡，届时损失将十分惨重。

情况紧急！民警立即启动应急救援机制，一边与服务区工作人员协调开辟绿色通道，疏导现场车辆为运鱼货车腾出安全位置；一边紧急配备水源，对漏水水箱进行紧急蓄水。

在民警的快速处置和积极协调下，漏水水箱的水位得到了及时补充，有效稳定了水箱内的环境，为车上的活鱼赢得了宝贵的“生机”，成功将司机的损失降到了最低。

倾情调解止纷争 赔偿款当场兑现

本报讯（刘彬 常陶然 丁凤玲）11月19日，安国市人民法院成功化解一起提供劳务者受害责任纠纷，12万余元赔偿款当场履行完毕。

该案原告受被告雇佣提供劳务，工作期间不幸受伤。后续因相关赔偿事宜未能协商一致，原告诉至法院。承办法官接收案件后，经初步审查，认为案件事实较为清楚，具备调解基础，遂在征得双方同意后，优先组织调解，力求高效、平和地化解矛盾。

调解初期，双方在关键事实上存在较大分歧。面对这一情况，法官没有急于推进，而是耐心向双方分析诉讼中可能面临的

情况，详细解释相关证据规则和法律规定。在充分了解相关程序及其法律后果后，原告方主动提出了鉴定申请。

鉴定结论出具后，双方又就责任分担方式提出异议。法官随即围绕此类纠纷中涉及的法律关系与责任认定进行释法析理，并协助双方厘清思路。获悉其他可能的赔付渠道所能覆盖的金额十分有限，与原告的实际损失存在较大差距后，被告表达了其面临的现实压力，而原告则担忧调解后的偿付，致使调解再次遇到瓶颈。

面对此情况，法官及时调整策略，采用“背对背”调解方式，分别与双方当

人进行深入沟通交流。一方面，法官向被告明晰其依法应承担的法律义务，引导其积极面对；另一方面，法官向原告坦诚沟通，分析案情实际，引导其考量对方履行能力。整个过程中，法官始终立足于案件事实与法律规定，引导双方在法律框架内寻求务实、可行的解决方案。

经过多次沟通协调，双方的态度逐渐缓和，立场不断拉近：被告表示愿意承担应负的法律义务，原告也展现出和解诚意，同意在赔偿方案上作出适当灵活调整。最终，双方当事人达成一致，被告一次性向原告支付赔偿款12万余元，当场履行完毕，纠纷得以圆满解决。