

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。

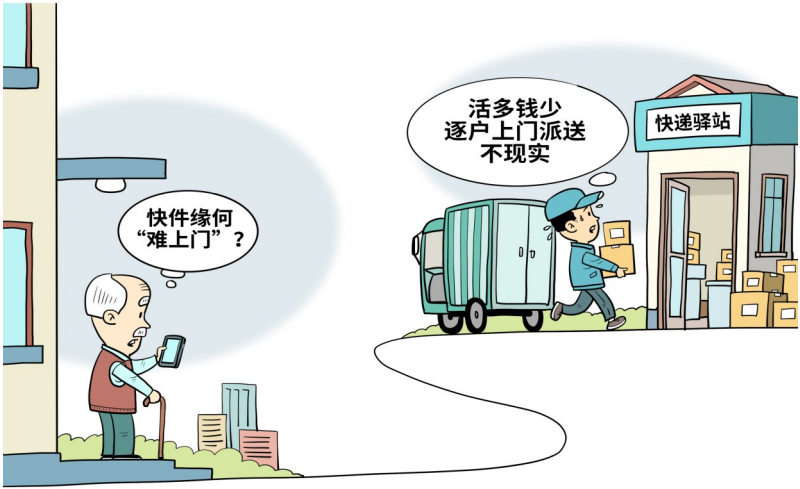
“平时一天700多单，‘双11’高峰能超过1000单。”从业8年的快递员刘宇杰说，“我每天忙得脚不沾地，如果每个快件都送上门，根本送不完。有的老房子没有电梯，送一单耗时耗力。往驿站放也是没有办法的事，否则快件可能会严重积压，耽误时效。”

“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。



新华社发 朱惠卿 作

“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。

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。

据新华社

科学家观测到太阳以外的恒星爆发

法国国家科学研究中心日前发布消息说，研究人员在射电波段观测到距地球130多光年外一颗红矮星的爆发。

红矮星是一类比太阳暗淡得多、温度更低、体积也更小的恒星。巴黎天文台、法国国家科学研究中心等的研究人员利用荷兰的低频阵列（LO-FAR）射电望远镜探测到这一爆发现象，类似于太阳的日冕物质抛射。日冕物质抛射是恒星抛出的巨大磁化等离子体爆发，在太阳系的空间天气中发挥着关键作用，例如会引发地球上可见的极光。

据法国国家科学研究中心介绍，尽管长期以来人们推测除太阳外的其他恒星也会发生此类现象，但并没有确切的观测记录。在这次探测中，研究人员通过恒星特征性的射电信

号观测到短暂而强烈的恒星爆发。

据介绍，该观测成果有助研究人员将空间气象学应用到其他恒星系统的研究，这一新兴领域为理解恒星的磁活动如何影响其周围行星的宜居条件开启了新视野。

研究人员表示，这一新发现对探寻其他恒星周边是否存在生命提供了新思路。恒星周围允许液态水存在的区域通常被称作“宜居带”，这一区域内的行星可能具备生命生存条件。银河系已知的众多行星大多围绕红矮星运行。然而，这些行星如果经常被红矮星爆发抛出的物质冲击，很可能会逐渐失去其大气层，行星即便处在宜居带，其表面也会变得荒芜而不宜居。

研究成果已发布在英国《自然》杂志上。

据新华社

机动车驾驶证作废公告

根据《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部第172号令)第七十九条相关要求,现需对杨书琴等8人的机动车驾驶证进行向社会公告作废。自公告之日起作废。

姓 名	所属辖区	准驾车型	档案编号	证芯编号	注(吊)销原因	注销时间
杨书琴	长子县	D	14042801****	145002884****	注销实习期准驾车型	2025.10.23
张海芳	潞州区	C1	14041011****	142003087****	注销实习期准驾车型	2025.10.23
崔臻	潞州区	C1	14040003****	14X003091****	醉酒驾驶机动车	2025.10.27
温峰雪	襄垣县	C1	14040012****	14X002370****	社区戒毒	2025.11.5
王旭阳	壶关县	C1D	14040088****	140003103****	注销实习期准驾车型	2025.11.5
暴晓君	武乡县	C1	14041016****	146003321****	注销实习期准驾车型	2025.11.5
韩浩霆	潞城区	C1	14041011****	146003087****	注销实习期准驾车型	2025.11.5
侯路刚	潞城区	C1	14041012****	147003094****	注销实习期准驾车型	2025.11.5

长治市公安局交通管理支队
2025年11月21日