

快递“送件上门”如何更好落地?

新华视点

“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,不得代为用户确认收到快件,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错位,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。

“快递企业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。

我国卫星导航定位基准站将实行“三统一”

据新华社北京11月18日电 为促进卫星导航定位产业有序发展,维护国家地理信息安全,我国将对卫星导航定位基准站实行统一规划、统一标准、统一监管。

自然资源部11月18日晚间发布《卫星导航定位基准站管理办法》,自2026年1月1日起施行。根据测绘法、数据安全法、保守国家秘密法等法律法规制定的这一办法,强调基准站建设和运行维护实行统一规划、统一标准、统一监管,坚持合理布局、依法备案、资源共享、保障安全。

基准站是国家重要的空间基础设施,事关国家地理信息安全,是北斗卫星导航系统落地应用的关键配套设施,不仅在维持国家测绘基准、提升北斗高精度定位能力、促进北斗产业发展中发挥着重要作用,还在自动驾驶、灾害监测、城市建设、低空经济等领域广泛应用。

针对目前基准站重复建设、存在数据安全隐患等主要问题,办法规定自然资源部会同有关部门制定全国基准站建设布局规划。基准站建设应当符合国土空间规划,纳入国土空间规划实施监督信息系统。基准站建设单位应向基准站所在地省级自然资源主管部门备案,跨省建设多个基准站要向自然资源部备案。

办法要求强化权威性和公益性,提高数据安全保护和水平,特别是加强对境外传输数据的监管,规定了重要数据管控以及出境安全评估要求,对外提供涉密测绘成果要依法履行审批手续。

办法要求各级自然资源主管部门加强对基准站建设和运行维护单位的政策指导,促进北斗产业规模化发展,推进基准站数据共享,为经营主体营造良好发展环境。同时要守好安全底线,加强对本行政区域内基准站的安全监管,切实保障国家地理信息安全。

国家发展改革委将重点从四方面推动中欧班列高质量发展

新华社北京11月18日电 记者11月18日从国家发展改革委获悉,国家发展改革委将重点从四方面推动中欧班列朝着更高质量、更好效益、更加安全方向发展。

数据显示,截至2025年10月,中欧班列累计开行11.86万列,运送货物1170万标箱,通达欧洲26个国家232个城市,物流服务网络覆盖亚欧全境。

国家发展改革委副主任周海兵在第二届中欧班列国际合作论坛上表示,面向未来,将同沿线国家一道,不断深化务实合作,促进互联互通。

一是进一步拓展多元高效通道。不断创新监管模式,优化查验流程,提升全程运输效率。深入推进口岸及通道扩能改造,共同提升阿克套港、巴库港等枢纽节点运输能力,积极发展新运输线路。

二是进一步提升创新发展水平。加强大数据、人工智能等高新技术应用,优化数字口岸系统、中欧班列门户网站等功能。开行更多主题人文班列,大力推动“班列+”新模式发展。

三是进一步夯实安全运行基础。充分发挥中欧班列沿线国家执法安全合作会商等机制的重要作用,加强对话沟通和交流协作,共同做好通道、货物等安全保障工作,完善全链条安全治理体系。

四是进一步增强辐射带动效能。持续深化中欧班列与贸易、产业、物流、金融等融合发展,提高企业资源要素配置效率和竞争力,促进中欧经贸合作高质量发展,实现互利共赢、共同发展。

第二届中欧班列国际合作论坛18日在陕西西安举办。本届论坛以“联通亚欧,共享未来”为主题,来自45个国家和地区的450余名代表出席。

(上接第一版)

党性淬炼:红色基因融入血脉

在鄂南烈士陵园,全体学员庄严肃立,向革命先烈敬献花篮。这是培训期间最令人心动的一幕。

“每一次缅怀都是一次精神的洗礼。”学员黄念在党性分析材料中写道,“革命先辈的奋斗精神,永远是我们前行的动力。”

党校姓党,是办学治校的根本原则。本次培训将党性教育贯穿始终,形成了独具特色的教育模式。从党章专题学习到大建党建精神解读,从违反中央八项规定精神行为解析到发扬斗争精神研讨,理论教育的深度让学员们受益匪浅。

沉浸式体验更让党性教育入脑入心。老兵宣讲团走进课堂,用朴实语言讲述不平凡的奋斗故事;支部主题党日创新形式,将理论学习与实践研讨有机结合;在纪念抗战胜利80周年的特殊时刻,观看《不屈的鄂南》宣传片,让学员们深切感受到历史的厚重。

“这种教育不是简单的知识传授,而是灵魂的触动。”学员李常俊说。

据了解,通过“受警示教育、读经典原著、写党性报告、测党性知识、过党内政治生活、践行党员担当”的全链条党性教育模式,学员们的理想信念更加坚定,为民服务的宗旨意识更加牢固,忠诚干净担当的政治本色更加鲜明。

严管厚爱:纪律规矩挺在前面

“一进党校就感受到了严肃的氛围。”这是许多学员的共识。

本期主体班将纪律规矩挺在前面,实现了中央八项规定精神教学全覆盖,纪律教育贯穿培训全过程、各环节。

培训伊始,全体学员就收到了一份《学员廉洁自律承诺书》。从课堂纪律到生活规范,从学习到作息时间,各项规定清晰明确。“一卡一册一表”等管理制度,让学员们时刻绷紧纪律这根弦。

严格的管理不仅体现在制度上,更落实到细节中。“顾问+组织员+助理组织员”的三级管理模式,实现了对学员学习、生活全过程的管理服务。不定期的查勤通报,既是一种监督,更是一种提醒。

“严管就是厚爱。”一位学员深有感触地说,“这种严格的管理,让我们更加珍惜学习机会,也培养了良好的作风。”离别之际,学员们依依不舍。一个月虽短,但建立的友谊深厚,培训结束,但学习的道路仍在延续。

学员们纷纷表示,返回岗位后,将坚持锤炼党性,做到绝对忠诚、坚持敢想敢为、勇于担当作为;坚持抬高标准,务求实干实效;坚持严于律己,永葆清廉本色,努力把学习成果转化为推动咸宁高质量发展的实际行动,为加快打造武汉都市圈绿色发展重要增长极贡献智慧与力量。

市委党校相关负责人表示,将认真总结本期培训经验,持续优化课程设置,改善办学条件,为干部教育培训工作高质量发展提供有力支撑。

(新华社北京11月17日电)

推进“千万工程”助力乡村振兴

空中俯瞰嘉兴市南湖区余新镇(2025年11月18日摄,无人机照片)。

2003年浙江省启动“千村示范、万村整治”工程(简称“千万工程”)。22年来,浙江嘉兴持之以恒实施“千万工程”,人居环境实现了“大变样”,乡村产业实现了“大转型”,城乡发展实现了“大融合”,农民生活实现了“大改善”,乡村治理实现了“大提升”,绘就了一幅生态美、产业美、生活美的乡村新画卷,助力乡村振兴和百姓共同富裕。

据新华社



“东绸西固”!

茧丝绸将“织”就千亿产业

宋锦、云锦、漳缎……近年来,“国风国潮”愈吹愈劲,背后是传承千年的茧丝绸产业绽放如新。

商务部等7部门近日印发的关于开展茧丝绸产业“东绸西固”工作的通知,11月17日对外发布。通知提出,到2028年,全国茧丝绸总产值突破3000亿元。

“织”就茧丝绸千亿产业,“东绸西固”是关键词。

俗语有云“半壁西湖半壁绸”,诗人描绘“织为云外秋雁行,染作江南春水色”“江南好,机杼夺天工”。说起丝绸,人们会先想到江苏、浙江等东部省份。殊不知,在今天的茧丝绸产业发展版图中,中西部省份发挥的作用越来越大。

记者从商务部获悉,自2006年“东桑西移”工程实施以来,广西、四川等中西部省份种桑养蚕规模不断扩大,占比已超过70%。同时,东部地区织绸、印染、服装加工等后道环节用工、用地成本上升,产业转移需求动力增强。

“东部创新引领,中西部产能支撑、东中西部协同互补”——统筹东中西部茧丝绸资源禀赋和产业基础,适应茧丝

绸产业梯次转移需求,因地制宜发展新质生产力,扎实推进茧丝绸现代产业体系建设,打造国际竞争新优势,正是“东绸西固”工作意义所在。

推动中西部地区延伸产业链条,夯实产业发展基础——

在广西来宾市忻城县红渡镇600亩现代化桑园示范基地,智慧水肥一体化系统正对连片桑园进行精准喷灌;不远处缫丝厂智能缫丝车间里,每根生丝达到5A级标准。

近年来,出于就近获取蚕茧原料、降低运输和劳动力成本考虑,一些缫丝企业逐渐由东向西转移。从桑园到丝厂,中西部地区正以资源优势、科技赋能重塑茧丝绸产业链条。

“这既为中西部发展注入活力,也为国家产业安全增添了保障。”一位业内人士如是说。

通知提出,增强茧丝绸保障能力,优化蚕桑区域布局,集成推广绿色高效技术模式;提升绸缎加工能力,支持企业升级改造现有环锭生产线,推动传统织绸企业优化效能;完善印染配套能力,承

接东部地区印染和纺织服装产业转移。

可以期待,到2028年,中西部地区建成一批茧丝绸产业高质量发展集聚区,培育10家以上营收超5亿元的龙头企业,优质茧、丝、绸产量在本区域占比达到75%以上。

东部地区强化科技引领,促进产业提质升级——

不少企业负责人表示,在原料和面料领域,尤其是高端缫丝面料,中国在国际市场优势明显,要不断升级夯实优势。

在杭州的丝绸工厂,一键生成设计创意、3D模拟展示成衣、柔性生产满足个性化需求。在苏州丝绸博物馆,年轻的艺术家展示由苏州缂丝、丝绵等古老技艺织成的伦敦时装周的面料、巴黎家居展的灯具、米兰设计周的饰品。

“发挥长三角、珠三角地区科技研发优势,建设国家丝绸技术中心,推动高端缫丝面料、智能装备等高新技术、产品研发”“加强丝绸相关非物质文化遗产保护,推动宋锦、云锦、缂丝、漳缎等传统工艺的传承与创新”……

通知提出,到2028年,东部地区打造

10家左右营收超100亿元的行业领军企业,培育20个以上拥有自主知识产权、国际营销网络的国内外知名品牌,高端茧丝绸产品出口在本区域占比超过50%。

以东促西加强协调联动,推动产业协同发展——

“即便是再厉害的新技术,仅靠企业单打独斗,难以形成产业变革的力量。”万事利丝绸文化股份有限公司董事长李建华说。

越来越多东部行业领军企业,前瞻性布局构建多元协同创新网络,与中西部企业、高校联手搭建实验室,组织企业抱团参加广交会、海外时装周等,携手走出协同创新发展的新路径。

“建立转移项目和承接地区信息库”“举办招商推介、项目洽谈等活动,精准对接需求”“强化用地、用能等要素保障”……通知提出一系列要求推动各地加快落实“东绸西固”各项举措。

以创新为本,文化为翼,茧丝绸产业必将在中西部协同发展中绽放更加璀璨的生命力。