

丢件、延误、退回……最近，针对我市一些快递企业的投诉显著增多，这些快递究竟怎么了？昨天下午，本报记者走访相关快递企业，揭开了快递送达异况的成因——

“爆仓”背后，“共配”遭遇诸多暴击

快递不快出现异常

“我点开淘宝物流详情查看，包裹早已到达南通，理应很快派送，但信息显示却为‘物流异常提醒’，说是‘包裹正在退回中’。”昨天上午，俞女士在向记者介绍情况时表示，她在淘宝购买了宠物龟饲料，商家在山东潍坊通过一家快递公司发货；在到达南通前物流显示一切正常，可在到达南通分拨交付中心之后，包裹不仅不送，竟然还显示自行退回！

俞女士立马咨询商家，商家给出的答复是：快递可能存在丢件问题，建议俞女士退款重拍。俞女士再次购买，没想到商家再次发货时选择的还是这家快递公司。“这到底是什么情况？”俞女士忍不住在微信朋友圈吐槽，一些好友纷纷留言，原来有相同遭遇的远不止俞女士一人。

说起“物流异常提醒”，吴女士也有倒不完的苦水：“天气降温前，我买了几件衣服；可好多物流都显示异常、包裹退回中。我看几个商家都是通过这家快递公司发货的，有些包裹要到几星期后才送达。这一降温，好多衣服都穿不了了！”吴女士说，她多次致电该快递公司询问，却无人接听。她又致电人工客服，客服小姐回复：两

小时内给答复！可吴女士等了几天，一个回复都没有。万般无奈，吴女士又打电话给这家快递公司的下属派送点，有人回复崇川区的网点已经不在了！

据了解，俞女士、吴女士等人所反映的快递异常问题在我市多家快递公司都有不同程度存在，并且相对集中在崇川区。对此，大家很是不解：这些快递公司业务经营到底怎么了？

多种原因导致异况产生

“客户们反映的问题客观存在，但出现这样异况的时段主要在这两天。”昨天下午，崇川区韵达快递加盟商、经理何刚向本报记者解释了最近发生异常的原因。

小快递，折射出来的却是大民生。对此，何刚深有感触。“首先，崇川区老旧小区多，人员密集，投递量相当大；圆通、申通、韵达三家快递企业为避免资源浪费，实行三家共同配送。但却在实施过程中遇到诸多意外，首先是疫情带来打击，订单量锐减，快递公司手中的存量少了，竞争压力却更大，上游企业打价格战导致末端的快递收入大幅度下滑，再加之物价上涨，原来一个派件能赚一块五，现在只有一块一，还要分给快递员，不赚反亏，由此直接导致的后果就是快递员的不断流失。其次是老城区加大改造力度，不少快递点被迫取消，派送压力剧

增，以虹桥新村为例，过去有10个代收点，现在只剩五六个……”何刚说，共配本意是抱团取暖，未料御寒不易。针对客户的投诉，何刚表示经过大家协力消化，问题已基本解决。

南通鼎旭物流有限公司网络管理部经理秦杰介绍，圆通在崇川区的资源投入是整个快递行业里最大的，譬如设置了许多驿站，并且和菜鸟驿站进行合作，确保了快递入库率达到85%以上，由菜鸟驿站工作人员直接送到客户手上。“但客观地说，今年快递行业波动起伏特别大，多种不利因素叠加造成极为严峻的经营态势。没办法，这是整个国内快递企业都必须直面的问题，是家家都绕不过去的坎儿。”秦杰坦言。

职能部门想方设法解难

“我市各家快递企业目前生存颇为不易，快递业目前并没有享受到国家给予的相关民生补贴。”昨天下午，南通市邮政管理局市场监管处处长尤彬向本报记者坦言。

尤彬认为，以圆通、申通、韵达三家快递公司自今年年初实施共同配送这一经营模式后，一个快递员同时负责派送三家公司的快递件；此次造成快递件“爆仓”的原因，主要体现在以下几个方面。首先是前期“双十”大促销活动导致快递

件投运量激增，快递公司人手不足；其次是三家公司推出的显示城市、网点、业务员的“三段码”三个系统，没有完全统一；再有是快递员收入不高，部分承包企业快递员撂挑子不干了走人，导致快递派送出现问题；最后是崇川区境内老旧小区特别多，结合城市交通、旧城改造等因素难以配送……

那么，针对种种不利因素，特别是一些制约快递及时送达的关键问题，譬如“一些快递员纷纷辞职走人”等现象，该如何解决？

尤彬告诉记者，针对快递员收入不高的实际问题，他们已经进行前期快递员派费调研，现在国家邮政管理局通过适度的行政干预，来有效提高快递员的派费收入水平，相当于在一定程度上进行“保底”。

无疑，人心齐才能泰山移。没有相对稳定的经济保障，何刚也表示，不管是哪家公司的快递员，显然，是无法定下心神来踏踏实实做事的。

“圆通已经在千方百计想办法，采取相应措施来提高快递员的收入。通过‘行者’App，我们将每一单的派费直接打到快递员个人账户上，让快递员直接提现。”秦杰说，通过这一方法来直接保障快递员的经济利益。

本报记者周朝晖 本报实习生吴迪

南通开发区

大力培育“小巨人”，加速转型升级之路



赴企业调研，共谋发展之策



中天通信的实验室



国家级“小巨人企业”三圣石墨

“这段时间我们的产品供不应求，大部分力量都扑在生产上了。”21日，在位于南通开发区的中天通信技术有限公司里，企业副总经理、总工程师揭水平自豪地介绍道。

揭水平指了指身前的一个房间，继续介绍说：“这个是目前华东地区最大的室内远场微波暗室，我们5G天线产品都要经过一系列严格的检测才能上市，这是其中至关重要的一个环节。”这个层高25米的暗室，犹如一个巨大的放映厅，远处发射台发出信号，衍射到转动台上，四周如犬牙般的无数突起是吸波材料，吸收多余的信号，让转动台接收信号，形成天线方向图等测试参数。

“5G天线一般都是架设在高高的信号塔上，除了自身相关性能外，防风、防雨、防晒等‘本事’也不能少。”随着揭水平的脚步，一个个实验室的门被打开，这里有国内目前最大的淋雨模拟场、有犹如科幻大片的巨大橙色圆环的室内近场测试暗室……每一个都显示

着这家企业的“高大上”。

事实上，作为上市企业中天科技的全资子公司，这家2018年才成立的新企业一年一个脚印，踏实走出了专精特新“小巨人”的成长轨迹。

为了抢抓5G建设浪潮，中天科技在2018年6月注册成立中天通信，着力打造天线、终端、数据中心三大产品线，主营产品包括天线及无源器件、数据中心、光模块、物联网平台及产品。公司汇聚各类研发人员200余人，其中中高级以上职称37人。

2019年，在通过艰苦卓绝的自主研发后，深深烙下“中天”印迹的产品问世，逐步推向市场，并取得不错的战绩。2020年，凭借一系列的自主技术和良好的市场口碑，中天通信获评省级专精特新“小巨人”企业。今年6月，企业又迈出新步伐，一举成为国家级专精特新“小巨人”企业。

目前，企业建有江苏省工程研究中心，并与中科院上海微系统所、华中科

技大学、南京理工大学等高校和科研机构建立长期紧密的“产、学、研”合作关系，是中国电信、中国移动、中国联通、中国铁塔、华为、中兴的主流供应商。

5G天线产品通过省级新产品鉴定，整体技术处于国际先进水平。5G大规模阵列天线项目入围第九届中国创新创业大赛全国总决赛，企业也成功跻身国内基站天线厂家第一梯队，在国内排名第五、省内第一。

看到自己倾注心血的企业不断进步，揭水平在自豪之余，也对南通开发区提供的服务赞不绝口。“我们专注于技术，在申报省级、国家级‘小巨人’之初，一时不知道如何入手。是开发区经发局及时提供政策解读、方向聚焦、经验分享等全方位的辅导和帮助。”他高兴地介绍说，在双方不断互动合作之下，企业最终成功拿到“国字头”金招牌。

众所周知，一直致力于制造业的中天科技已经在相关领域内拿下国内5个“单项冠军”，中天通信也立下远景



金字招牌

目标，将继续专注于自己领域，形成行业品牌，在天线领域沿着“单项冠军”目标攀登。

南通开发区经发局局长秦华春介绍说，专精特新“小巨人”企业是指科技创新能力强、市场占有率高、质量效益优的“小而强”“小而优”和“隐形冠军”企业。

目前，南通开发区拥有两家国家级“小巨人”，另有60余家省级、市级“小巨人”，由此形成一个能够提升广大中小型企业创新能力，加快培育创新型企业，增强中小企业核心竞争力的梯队。

“作为全市招商主阵地、经济发展主战场，开发区企业众多，经发局将多措并举促进企业高质量发展。”秦华春表示，开发区将继续为专精特新“小巨人”企业健康发展提供有力支撑，促进上下联动，加快培育一批专注于细分市场、聚焦主业、创新能力强、成长性好的“专精特新”企业，加速开发区转型升级之路。

本报记者陈可