

「快递上门」新规实施一年 你的包裹送到家了吗？

■ 实地探访： 京东顺丰送货上门多

“菜鸟驿站作为快递业的末端企业，用户有什么需要，我们都尽量满足。”25日下午，记者在“德诚·翰景园”居民小区内的菜鸟驿站，一名女性工作人员听完记者的来意后主动解释，“用户要求快递公司送货上门的话，快递员会送上门；用户不在家或不便第一时间领取的，经联系沟通后，在我们这儿暂时存放。”

记者现场采访时，不时看到前来取件的居民进进出出，站内堆放着不少待取的快件，其中，一些大件快递被摞起来叠放在地面上，等待签收。

工作人员介绍，大部分快递都是用户因种种原因不方便及时签收而主动要求暂时寄放到菜鸟驿站的；“针对用户提出的临时放置要求，驿站只能先行代收。不过，也有一些合作的快递公司将包裹放置在驿站，通过电话或短信通知用户自行取件。”

小区居民陈建良在现场证实了工作人员所言。他说：“快递送货的时间，大家一般都在外面上班，家中没人，不太可能及时签收快递，暂寄菜鸟驿站是最佳选择。有时候，一些大件快递我也会请快递小哥放在家门口。小区很安全，从未发生过失窃事件。”

26日上午，记者又接着探访易家

修订的《快递市场管理办法》去年3月1日正式实施，明确规定：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。新规实施一年，相关规定执行情况如何？25日，本报记者展开专访。



桥等几个居民小区的菜鸟驿站，受访居民表示顺丰和京东等直营公司确实做到送货上门。“至于其他快递公司，参差不齐，真不好说。”市民徐建明认为。

在南通报业大厦楼下，一名京东快递小哥告诉记者，据他了解，京东送货上门这项服务的占比一直保持在整个送件量的90%以上；顺丰的上门送货数量比例和京东不相上下。

■ 小哥吐槽： 全部送货上门压力大

新规明确要求“快递员必须确保按时将包裹送达并征得客户确认”，但记者在采访中了解到，由于当下快递件配送量较大，特别是在“双11”等促销高峰时期，快递员们事实上面临着相当大的工作压力，送货上门的实际操作难度不小。

“我做这一行3年了。你们所说的这个新规，对我们来说有一定影响，但影响也不是一时半会儿能解决的。最主要的是每天的单量较大，快递员承受的上门送货压力外人难以体会。”25日，老家在河南郑州的快递员许军告诉记者，他负责虹桥新村及周边的派件，每天的单量都在200件以上，高峰期还要翻番。由于单量较大，感觉每天都送不完。

“没办法，送之前要一个一个电话联系予以确认，再一户一户送上门。但因为很多原因，包裹肯定做不到当天全部送达，一天送个五六成是常态。”许军无奈地表示，“如果通过电话联系后全都要求送货上门，我们很难做到按时送达。像虹桥新村这种没有加装电梯的老小区，五楼以上的包裹送货上门的话，我们一趟趟跑下来，时间和体力的消耗远远大于在其他小区送件。像我最忙的时候，工作时间基本上都在10个小时以上。”

许军表示，有时候没有送件上门，客户还会投诉，但所幸现在有申诉渠道，快递员依据事实和客户沟通，取得谅解后，一般情况下都能免除处罚；但运气不好的时候，他也被罚过。

在海联大厦顺丰快递网点，“我们这个站点日均受理6000多个寄递件，吞吐量较大。”网点负责人告诉记者，

“能坚持做到很高比例的送货上门，快递员确实很辛苦。”

■ 市民建议： 可构建分级服务体系

“能不能在快递配送服务过程中借鉴成熟的管理模式，构建分级服务体系？”采访中，市民苏美华等人向记者提出了建议。

苏美华说，确实，快递员如果要做到全面的、“升级版”的快递配送服务，那么，在目前“面广量大”的现实情况下，可以区别不同用户的不同配送需求，进行“分类管理”。譬如，一些年轻人认为，到菜鸟驿站自提快递不受时间限制，自己什么时候方便就什么时候去取件，灵活性和便捷性都不亚于送货上门。而一些老年用户受限于腿脚不便、身体不佳等因素，投递员送货上门无疑是最佳之选。因此，在区分不同对象不同需求的基础上，快递公司可以建立一个用户大数据库，由用户在电商平台上自主选择快递件的配送方式，这样就更加合理、更加科学了，同时又优化了快递业人力资源的配置。

建议优化服务体系的同时，也有市民提醒快递公司还要进一步提高责任心。家住五山家园的市民陈佳伟说，他不久前在网上购买了一条牛仔裤，商家选择韵达快递配送。没想到迟迟收不到货。他一查，物流信息居然被标为“丢件”；更荒唐的是，此后，他又在菜鸟驿站无意中发现了被标为“丢件”的裤子！

市民詹女士则对“AI电话”的“机械化操作”有所诟病。她说：“新规施行以来，我接到过不少快递公司打来的‘配送确认’电话，这些电话大多是由机器人拨打的，也就是通常所说的‘AI电话’。每次接听电话，我都必须耐心地听完机器人的指令，并按照它的要求进行回答。有的时候通话环境比较嘈杂，机器人无法准确分辨我的答复，就会不厌其烦地重复问题，直到我给出它认为正确的回答为止。每次和机器人交谈结束，我都感觉心力交瘁，几近崩溃。”

本报记者周朝晖 张园
本报见习记者刘鹏

大型历史文化纪录片 《胡瑗》在宁首映

晚报讯 昨天，大型历史文化纪录片《胡瑗》首映式在南京举行，将胡瑗先生的智慧与情怀跃然荧屏。

胡瑗是北宋著名的思想家、教育家，世称“安定先生”。作为宋代“义理易学”的先驱，他继承并发展了孔子的教育思想，摒弃六朝隋唐以来重词藻、轻义理的学风，提出“明体达用”的学术主张，创造了以“分斋教学”为核心内容的“苏湖教法”，成为北宋太学的范式，并在“庆历兴学”中推广到全国州府官学，影响深远，是“宋学”和“宋明理学”发展史上的开山人物之一。胡瑗的学术思想和教育理念深刻影响了自宋代以来的千年中国，不仅享有崇高的历史地位，而且对当今社会也具有重要的启迪意义。

全片通过影子和解说词的交替使用，为观众构建了一个清晰的时空背景和历史埋伏，以胡瑗教育理念的形成与发展为主线，穿插他的人生经历与学术成就，深入刻画了他的性格特征、内心世界和情感变化，使故事富有张力和节奏感。

总导演、中华文化促进会常务副夏骏介绍，纪录片于2023年9月启动，编辑组秉持尊重历史、还原史实的求实精神，先后到山东、江苏、上海、浙江、河南、陕西、甘肃、宁夏、北京等胡瑗曾经留下足迹的地方开展了实地调研和采访，积累了大量生动、细致的拍摄素材。

纪录片分为两集，每集时长约60分钟。上集《明体达用》，主要讲述胡瑗在泰山读书，在泰州、苏州、湖州办学以及“明体达用”人才观和“苏湖教法”的形成过程；下集《木铎鼻祖》，主要讲述胡瑗掌教太学后，他的教育理念和实践在全国官学系统的推广和影响，以及他“以儒解易”的学术创新对宋明理学形成和发展的奠基作用。当天21时10分，这部纪录片在江苏卫视首播。

作为胡瑗故里，如皋拥有5000多年成陆史、2500多年文字记载史、1600多年建县史，孕育了光辉灿烂的历史文化和源远流长的人文传承，是古代淮南重要盐业基地、江海城市文化起源之地、千年传承重教兴学之乡。近年来，如皋高度重视历史文物保护传承，深入发掘历史文化遗产，相继推出了纪录片《沙元炳》《胡瑗》，形成文化遗产保护利用与文化资料活态展示“双提升”的良好格局。

“如皋的文化品格中始终镌刻着‘以文化人，以教兴城’的基因，胡瑗先生‘致天下之治者在人才’的箴言正与如皋‘人才强市’战略形成跨越时空的呼应，其‘穷经以博古，治事以通今’的教学理念恰为如皋深化教育综合改革提供了历史注脚。”如皋市委副书记陈威涛表示。记者陈嘉仪
通讯员吴爱兵 朱登峰