

『快递上门』新规实施一年 你的包裹送到家了吗？

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意识。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。

总编导、中华文化促进会常务副主席夏骏介绍,纪录片于2023年9月启动,编导组秉持尊重历史、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化保护传承,深入发掘历史文化资源,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海表示。 记者陈嘉仪
通讯员吴爱兵 朱登峰