

快递业“最后一公里”难题如何破解

■朱晓帆

投递快递件“扔了就跑”“门口签收”；没经同意，快递就被放在快递柜或快递点；还没收到快递，订单就显示“被签收”；要是没翻看物流，快递就在快递柜里错过了“七天无理由退货”期……诸如此类的尴尬情况，你遇到过吗？

“手机一点，快递到家”，网上购物的快速发展，极大地推动了快递业务的发展。据统计，2021年我国快递年业务量首次超1000亿件。对于很多人来说，快递已经成为生活中不可或缺的一部分，但由于“快而不递”所引发的纠纷和困扰，也成了不少消费者“买买买”中的烦恼。

近日，国家邮政局就《快递市场管理办法（修订草案）》公开征求意见

见，对快递行业的末端投递服务规范进行了明确：“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递箱、快递服务站等快递末端服务设施”，“情节严重的，最高可罚3万元”。

快递业的服务是“门到门”服务，快递人员的收入以计件为主，多劳多得。除此之外，快递公司还有庞大的运营管理成本。由此算来，将快递进站、进柜，无论从效率还是效益考虑，都要比逐一上门派送时间成本更低、效率更高，快递柜和快递站点，也着实为无法当面签收的消费者提供了便利。但这并不意味着，快递员可以“默认”将末端服务设施和送货上门等同起来。

从2011年到2021年这10年间，快递业务量增长了26.2倍，而快递员

数量只增长了不到5倍。快递行业的“最后一公里”配送问题一直以来都是行业性难题。“最后一公里”的快递配送和成本之间一直处于一个脆弱的平衡状态。不过，快递业仍然在发展以及不断有后来者加入的现实，说明快递业的市场价格竞争仍有空间。但无论如何，快递业发展的根基就在于“门到门”的服务标准，失去了这个根基，快递业的健康发展就难以为继。

当前，我国的快递量已达到日均3万件。面对如此巨大的快递投递业务量，解决“最后一公里”的配送问题十分紧迫。从这个意义上说，《快递市场管理办法（修订草案）》的出台及时而必要——既规范了快递员与消费者之间“最后一公里”的投递标准，也倒逼着快递企业提升服务标准，优化商业模式以及对快递人员的激励

机制。

当然，在现实中，拨打快递公司的投诉电话后仍然无法解决纠纷的情况多有存在，也极少有人会为了了一件快递而与快递公司大闹公堂。过高的维权成本，让很多消费者不得不放弃自己的权益，因此，坚决执行、实施和监督解决“最后一公里”的规定就格外重要。

破解快递业“最后一公里”的难题，《快递市场管理办法（修订草案）》的出台和落实是一个契机，快递企业应借此严格服务标准，保证服务质量，同时改革和完善对快递人员的业务考核机制，提高“最后一公里”的投递完成度在业绩考核中的占比——这些不但关系着快递人员的切身利益，更决定着他们的服务质量。

（据《光明日报》）

疫情通报

截至1月15日24时 新型冠状病毒肺炎疫情最新情况

1月15日0时~24时，31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团报告新增确诊病例119例。其中境外输入病例54例（上海24例，广东14例，四川6例，云南3例，辽宁2例，广西2例，北京1例，天津1例，福建1例），含6例由无症状感染者转为确诊病例（辽宁2例，四川2例，广东1例，云南1例）；本土病例65例（天津33例，其中津南区32例、西青区1例；河南29例，其中安阳市15例、许昌市7例、郑州市7例；北京1例，在海淀区；广东1例，在珠海市；陕西1例，在西安市），含6例由无症状感染者转为确诊病例（均在天津）。无新增死亡病例。新增疑似病例9例，均为境外输入病例（均在上海）。

当日新增治愈出院病例109例，解除医学观察的密切接触者2390人，重症病例较前一日增加2例。

境外输入现有确诊病例1264例（无重症病例），现有疑似病例14例。累计确诊病例12064例，累计治愈出院病例10800例，无死亡病例。

截至1月15日24时，据31个省

（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团报告，现有确诊病例3461例（其中重症病例13例），累计治愈出院病例96767例，累计死亡病例4636例，累计报告确诊病例104864例，现有疑似病例14例。累计追踪到密切接触者1478462人，尚在医学观察的密切接触者53299人。

31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团报告新增无症状感染者52例，其中境外输入47例，本土5例（上海3例，其中普陀区2例、宝山区1例；浙江1例，在杭州市；广东1例，在中山市）；当日转为确诊病例12例（境外输入6例）；当日解除医学观察30例（境外输入29例）；尚在医学观察的无症状感染者753例（境外输入701例）。

累计收到港澳台地区通报确诊病例30705例。其中香港特别行政区12857例（出院12366例，死亡213例），澳门特别行政区79例（出院77例），台湾地区17769例（出院13742例，死亡851例）。

（据国家卫生健康委员会官方网站）

截至1月15日24时 河南省新型冠状病毒肺炎疫情最新情况

1月15日0时~24时，全省新增本土确诊病例29例（郑州市7例，安阳市15例，许昌市7例）；新增境外输入无症状感染者2例；无新增疑似病例。

2020年1月21日至2022年1月15日24时，全省累计报告确诊病例2402例（本土2263例、境外输

入139例），现有住院病例771例（本土758例、境外输入13例），尚在医学观察的无症状感染者3例（境外输入3例）。累计追踪到密切接触者61404人，正在观察的密切接触者11867人。

（据河南省卫生健康委员会）

赏月



2022年度“最小满月”
1月18日现身夜空

1月18日，农历腊月十六，一轮满月将现身夜空。这轮满月有些特别，它是农历辛丑牛年最后一轮满月，也是2022年第一轮满月，更是2022年度“最小满月”。

新华社发 王鹏作