

快递“送件上门”如何更好落地？

□新华社记者 胡锐 戴咸

“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“最后一百米”，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记者采访时直言，“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缺位，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，打通快递上门“最后一百米”

“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。

“快递公司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。

（新华社合肥11月18日电）

黄河进入2025—2026年度凌汛期

新华社呼和浩特11月19日电（记者恩浩 李云平）记者从内蒙古自治区防汛抗旱指挥部办公室获悉，受冷空气过程影响，11月19日，黄河内蒙古包头段全线出现流凌，流凌密度10%，首凌日期较常年偏早1天，较去年偏早8天。自即日起，黄河正式进入2025—2026年度凌汛期。

凌汛是黄河特有的汛情，由于黄河部分河段从低纬度流向高纬度地区，每年封冻、开河存在时间差，冬春时期易出现汛情。

据了解，内蒙古自治区防汛抗旱指挥部办公室提早谋划、主动作为，于11月3日

下发了《关于做好2025—2026年度黄河防凌工作的通知》，并于11月13日召开了黄河流域内蒙古片区防凌防汛工作会议，要求各地全面压实各级防凌责任，深化部门协同联动，加密监测预报预警频次，从严从实开展凌汛前督导检查，彻查彻改各类风险隐患，确保封河安全。

下一步，内蒙古自治区防汛抗旱指挥部办公室将密切跟踪天气形势和凌情变化，及时分析研判，科学调度，全面做好防凌各项工作，扎实筑牢安全防线，坚决守护黄河内蒙古段安澜。

具身智能，未来科技将走进寻常生活

新华社北京11月19日电（记者高亢）“十五五”规划建议中提出，前瞻布局未来产业，推动具身智能等成为新的经济增长点。这将进一步推动具身智能从“实验室技术”迈向“规模化应用”，让“有身体的智能”走进寻常生活。

何为具身智能？

简单说，就是给人工智能装上“身体”、长出“血肉”，让它拥有“最强大脑”和“灵活四肢”。与我们熟悉的语音助手、图像识别等智能应用不同，具身智能是拥有物理载体，可以“感知—决策—行动—反馈”的智能系统，它让人工智能实现了“知”到“行”的关键跨越。

DeepSeek等国产人工智能大模型火爆出圈；我国连续12年稳居全球第一大工业机器人应用市场，2024年中国市场工业机器人销量达30.2万台；2024年，我国自主品牌工业机器人应用范围已累计覆盖国民经济71个行业大类……当前，我国具身智能产业发展虽处于起步期，但在大模型研发和机器人制造等方面已具有较好基础。

当AI有了“大脑”和“身体”，将带来哪些改变？

从产业维度看，它是推动制造业升级的“倍增器”。具身智能新产品助力智能制造，有望在提升生产效率的

同时，带动传感器、精密电机、控制芯片等关键部件的迭代升级。

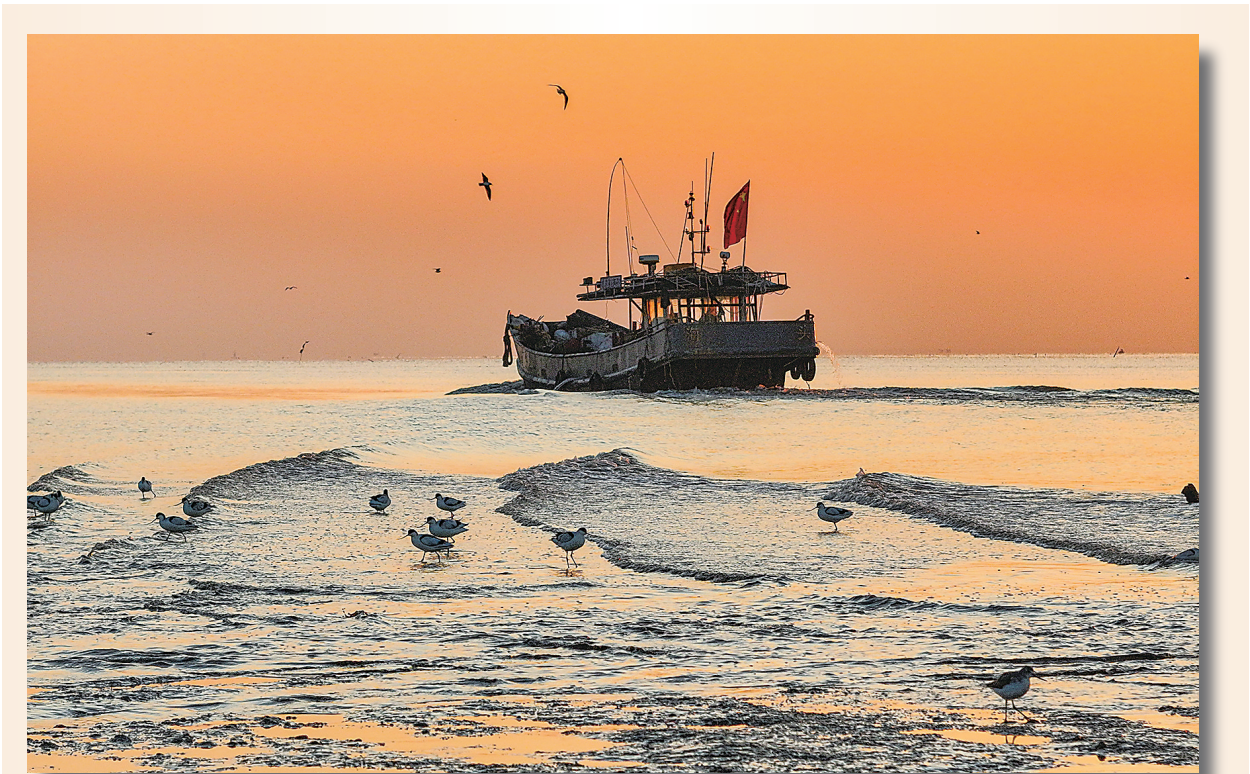
从民生维度看，它有望破解一系列行业痛点。养老院的护理机器人将减轻护工负担；家政机器人走入家庭，照顾人们生活起居；物流系统中的配送机器人将让物资流转效率持续提升。

在全球科技竞争中，具身智能已成为各界瞩目的新赛道，谁掌握核心技术，就将拥有未来产业的话语权。

从2023年《人形机器人创新发展指导意见》出台，到今年“具身智能”首次写入政府工作报告……在政策推动下，作为具身智能的最典型形态，我国人形机器人加速进化，实现了从稳定行走走到动态奔跑等关键技术能力的跨越。

国务院发展研究中心发布报告预测，我国具身智能市场规模有望在2030年达到4000亿元，在2035年突破万亿元，并将引领带动交通物流、工业制造、商业服务等多个应用领域新质生产力进一步跃升。

展望“十五五”，我国将推动机器人产业与人工智能等新技术深度融合，围绕具身智能应用场景需求，加速技术创新和迭代。未来，具身智能将来到我们身边，像智能手机一样，成为数字经济的新智能“宠儿”。



11月19日，海鸟在江苏省连云港市赣榆区沿海湿地里觅食（无人机照片）。初冬时节，神州大地悄然开启了如诗如画的“美颜”模式。

新华社发

视界



11月19日，广西壮族自治区贺州市平桂区沙田镇道东村农民在采收蔬菜（无人机照片）。时下，各地农民抢抓农时，加紧开展采收、晾晒、销售等工作，一片繁忙景象。

新华社发

联合国报告显示全球45%人口居住在城市

据新华社联合国11月18日电（记者潘云召）联合国经济和社会事务部18日发布的报告显示，世界正日益城市化，目前全球82亿人口中45%居住在城市，城市人口占比较1950年提高了一倍多。

这份名为《2025年世界城市化展望》的报告按照人口数量和稠密程度把人群居住区域划分为城市、城镇和农村。报告显示，全球城镇人口占全球人口的比例从1950年的40%降至目前的36%，而农村人口占比从40%

下降到19%；全球人口超过1000万的特大城市数量从1975年的8个增加到2025年的33个，其中19个位于亚洲。预计到2050年，全球特大城市数量将增至37个。

从人口数量上看，印度尼西亚首都雅加达目前是世界上人口最多的城市，拥有近4200万居民；其次是孟加拉国首都达卡，人口约3700万；排名第三的是日本首都东京，人口约3300万。

报告显示，1975年至2025年间，全球城市总数增加了一倍多。在报告

覆盖的约1.2万个城市中，城市规模以中小型为主，96%城市的人口不足100万，81%城市的人口少于25万。

报告还显示，2025年，城镇是包括德国、印度、乌干达和美国在内的71个国家和地区最常见的居民聚居区类型，而农村是62个国家和地区最常见的居民聚居区类型。数十年来，撒哈拉以南非洲是唯一农村人口持续显著增长的地区。



国际新闻

近日，河北廊坊“拦截婚车索要香烟”事件引发热议。当地通报称，6人以“道喜”为名拦截婚车索要9条香烟未果，新人换乘自家车辆离开，公安机关已视情节轻重依法对6名拦截婚车人员给予行政处罚、批评教育处理。

传统婚俗中的“道喜”，本意是新人分享喜悦的暖心仪式，一颗喜糖、一支香烟，得到亲朋好友真诚的祝福。“道喜”变“强要”，祝福变“要挟”，玷污婚俗传统，甚至沦为“敲竹杠”的违法行为。更令人气愤的是，肇事者利用新人“大喜之日惹麻烦不吉利”的心理，理直气壮索要财物。

近年来，多地都曾发生占道围堵婚车、假恶搞之名侮辱新郎新娘、猥亵伴娘等事件。有的地方还滋生出职业媒闹团伙，轻则阻拦谩骂，重则妨碍交通秩序、限制人身自由。这些早已超出婚礼习俗的合理边界。对其中涉嫌寻衅滋事和敲诈勒索的行为，必须依法依规严肃处理处。

按照今年新修订的治安管理条例，对追逐、拦截他人或者强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物的行为，处五日以上十日以下拘留或者一千元以下罚款；情节较重的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处二千元以下罚款。治理强行“拦车道喜”等越界行为，必须亮出法律的利剑，彻底破除违法者的侥幸心理。

目前，一些地方已经开始加大对低俗婚闹、违法婚闹行为的惩处力度，释放出“民俗不可越界，违法必受惩处”的鲜明信号。依法整治、以儆效尤的同时，也要做好普法宣传，让

公众广泛树立“喜事应循法、讨喜需有度”的观念，使文明婚俗蔚然成风。同时，新人遇到此类情况，也应立刻报警，固定证据，决不姑息违法行为。

（新华社北京11月19日电）

新华时评

充分保障体育时间！ 五部门印发意见实施学生体质强健计划

新华社北京11月19日电（记者王鹏）记者11月19日从教育部获悉，教育部等五部门近日联合印发《关于实施学生体质强健计划的意见》，提出充分保障体育时间，基础教育阶段要统筹课内外、校内外，积极推进中小學生每天综合体育活动时间不低于2小时。

意见要求，要按照规定课时开齐开足体育与健康课程，充分利用课间开展体育活动，鼓励有条件的中小学校上下午各安排一次不少于30分钟有质量的大课间体育活动，鼓励中小学寄宿制学校在保障学生充分睡眠的前提下建立实施早操制度。

针对高等教育，意见提出要严格落实体育课程，最低学时要求（本科144学时、高职108学时），推动高校面向三年级以上学生（包括研究生）开设形式多样的体育课程，组织学生

每周至少参加3次有强度的课外体育锻炼。

围绕优化人才培养体系，意见提出，鼓励各地统筹体育运动特色学校和特色班，畅通体育人才成长通道。进一步优化高等学校体育类专业布局，适度扩大本科和研究生招生规模。完善学生体育赛事与职业联赛的人才输送机制，为优秀学生运动员进入省队、国家队创造条件，进一步完善优秀运动员多样化升学通道。

在加强师资队伍建设的方面，意见提出，探索构建以专职体育教师为主体、体育教练员为辅助、兼职体育教师（教练员）和社会力量为补充的新型体育师资队伍。意见还要求改进体育教师考核评价办法，综合考虑体育课教学质量、学生体质健康水平、指导参赛成绩等方面，开展科学评价。

龙卡信用卡
666 优惠

新客一分购

活动时间
2024年12月21日—2025年12月31日

活动内容
在2024年12月1日—2025年12月31日期间，首次成功绑定龙卡信用卡并激活，即可享受新客专属优惠。活动期间，龙卡信用卡持卡人可享受龙卡信用卡专属优惠，包括龙卡信用卡专属优惠、龙卡信用卡专属优惠等。活动期间，龙卡信用卡持卡人可享受龙卡信用卡专属优惠，包括龙卡信用卡专属优惠、龙卡信用卡专属优惠等。

活动详情
关注“建行黑龙江微分行”微信公众号，输入“1分”了解更多活动详情。

中国建设银行
China Construction Bank

客服热线：95533
网址：www.ccb.cn