

末端投递花样多 服务缺位添新愁

我的快递包裹应该在哪儿取？



□ 记者 刘惠子

网上购物获得了越来越多网民的认可，成为了消费者生活中不可或缺的一部分。2019年，安庆进出快递的数量分别是1.09亿件和1.2亿件。随着电子商务的深入发展，快递配送量同样在不断增加。近日，快递物流行业谈论最多的话题就是“最后一公里”的服务及收费问题，4月30日丰巢对外宣布超时收费开始，快递投递问题持续被关注，从点对点上门投送，到智能柜、驿站自取，门卫代收……将包裹送到老百姓手中的这“最后一公里”，无疑成为了现实课题。

包裹滞留家门口

今年5月，家住大观区龙门小区的陶老先生因为取快递遇到烦心事。老同学从池州给陶先生寄来了几斤茶叶，4月30日寄出的包裹直到5月3日陶先生仍旧没有收到。“我整天都在家里，没有收到快递，也没有电话通知我去哪里取。”陶先生联系同学，查到包裹已经被送到了位于玉琳路的菜鸟驿站。年近80岁的陶先生找到了这家菜鸟驿站，难题又来了，没有取件码找不到快递。陶先生再次和同学沟通，原来寄件时留下的收件人联系方式是固定电话，收不到取件码。“我自己的包裹，到货了没人通知，更没有送上门，现在自己上门取件都困难了，这是什么道理。”陶先生表示

不满。

同样的事情接二连三发生。5月8日，家住大观区四方城小区的李美老人与儿子闲聊，称自己在网上买的紫菜已经快十天了还没有收到。在儿子的帮助下，上网查到该快递5月4日就已经到达了安庆，被放在距小区300米左右的菜鸟驿站。李女士认为，很多生鲜物品需要冷藏保存，像菜鸟驿站这般，没有任何电话通知，坐等市民上门取件的服务方式她不能接受。

驿站送货上门有点难

菜鸟驿站的初衷，是建立面向社区和校园的物流服务平台，为用户提供包裹代收服务，致力于为消费者提供多元化的最后一公里服务。安庆市邮政管理局市场科工作人员洪德志介绍，自2019年10月份菜鸟驿站进驻安庆以来，目前城区已有菜鸟驿站60家。

5月20日下午，人民路一家菜鸟驿站内，记者来取件顺便询问快递员：“能不能送货上门？”“我们不送上门的，除非是很重的物品，其他都是自取。”快递员回答。在另一家驿站，快递员告诉记者，“不是不送，是真的送不过来。上门配送，每天每位快递员大约投送80件包裹，而目前我们的状况是人均每天要派送300件包裹。”驿站快递员告诉记者，会事先与收件人沟通，希望顾客尽量自取。

记者了解到，驿站或是快递员单方面宣布不送货上门是不成立的。《快递暂行条例》规定，收件人或者代收人有权当面验收，快递员拒绝送货上门属于违反规定。如果快递员想放在代收点或快递柜，那么首先要征得收件人的同意，如果收件人不同意，则必须送货上门。

代收点服务差强人意

“现在每天收到的快递包裹

多，投递点也多，我竟不知去哪里找我们的包裹。”家住人民路谐水湾小区的市民斯艳告诉记者，小区附近散落分布着三四组智能柜，两家驿站，自己的包裹都曾经在这些投递点出现过。甚至自家的门卫处也经常在没有被通知的情况下收过快递，小区保安称，他们没有代收包裹的义务，免责起见只好把包裹放在门卫不远处的地面。

家住吾悦华府一期的市民余飞女士也遇到此类情况。“去年双十一期间，我分别从小区附近四个代收点取回了自己的包裹。”余女士告诉记者，除了家门口的驿站和智能柜之外，她还接到了一个短信，让她去吾悦华府二期一处烟酒店拿包裹。“挺费劲地找到烟酒店，店主冷冷地说一句，都在后面自己去找吧。”余女士坦言，网购的整体感受因为快递服务大打折扣。

“最后一公里”难点如何破题

面对快递投送问题的投诉，安庆邮政管理局副局长徐卫平表示，在查明事实后多数以教育和罚款的形式解决。他认为，想要提高快递服务质量，“顺应民意”是关键。只有做到消费者满意，才能让“最后一公里”的问题得到有效解决。从消费者角度出发，急用户所急，快递企业才能立于不败之地。

而采访中，不少市民也发表观点。认为居民接收快递业务应当尽早纳入小区物业服务范围。譬如，社区物业服务企业会采购快递柜放到小区里，并委托一家公司运营管理，如果包裹过期还未取出，物业服务企业会将包裹取出代为保管或是其他措施。中消协也呼吁将小区原有投递箱智能化升级改造作为“新基建”项目，纳入公共消费范畴。

多云为主

偶有雷雨插曲

本报讯（记者 刘惠子）新一周工作日开始，热烈的“晴”歌按下暂停键，昨天白天云系增多，阳光不再灿烂，偶尔露露脸，局部还会有星星点点的阵雨飘洒，白天气温回落到“3”字头以下。未来几天，回归多云模式，最高气温有所回升，是初夏该有的模样。

目前南海夏季风已经爆发，这意味着华南将进入降水鼎盛期，昨天起新一轮的强降雨已经展开。在冷空气和阴雨的共同影响下，长江中下游地区迎清凉。雷阵雨来的快去的也快，今天雨水收敛，逐渐结束转为多云。本周我市都将以多云天气为主，周五有些插曲，全市有一次明显的降雨过程，气温变化不大，总体舒适。安徽气象台说，26号天气转晴之后，28-29日淮河以南又将有一次较明显降水过程，其中大别山区和沿江江南部分地区中到大雨，局部暴雨。

进入夏天后，雷阵雨出现的频率增多。特别是午后热力对流强盛时出现机会较多，形成“热雷雨”。雷阵雨是由雷雨泡，也就是雷雨云所降下来的，通常，单独的一块雷雨云，它的生命非常短暂，一般不过维持一、二个小时，在这当中可以划分为发展期、成熟期及消散期。居家的市民要注意，雷雨闪电时，不要开电视机、电脑等，最好拔掉一切电源插头，以免伤人及损坏电器。尽量不要出门，若必须外出，最好穿胶鞋，披雨衣，可起到对雷电的绝缘作用。在雷阵雨较大时要远离树木，尽量不要大跨步跑动，可以选择建筑物躲雨。

公园里放生不能太任性

本报讯（记者 唐飞）5月24日，市民江先生反映，公园内不时有人私自放生鱼、黄鳝、乌龟等水生生物，他认为，这种做法会影响到湖泊的生态平衡，希望有关部门能够加强管理。

当日上午，记者从江先生提供的视频中看到，莲湖公园湖边，一群大爷大妈站成一排，嘴里不停念叨着，似乎在进行祈福活动。一旁的地面上，大大小小的几个网兜满满地装着乌龟、黄鳝、鱼等水生生物。没过多久，大爷大妈便将这些水生生物全部放入湖中。视频中，被放生的乌龟不断游向岸边，而待放生者走后，就有其他市民来到岸

边打捞，有的俯着身子，有的蹲着前倾，一旦不慎，便有落入水中的危险。

当日下午，记者来到莲湖公园，虽然现场并未看见有人在湖边放生，但采访中发现，不少游园市民都表示湖边放生的行为时有发生。

正在公园锻炼的周小兵说，盲目放生，可能会变成间接“杀生”，毕竟不是什么环境都适合那些从市场上买来的水产品。“希望市民不要随意放生，不仅会给公园的生态环境造成破坏，还会给公园的管理者造成困扰。”

市民杨慧告诉记者，水里养鱼是应该的，但养什么鱼应该由公园

管理者来决定，因为他们会平衡好湖内的生态系统，毕竟这不是一件简单的事情。

市园林管理局一名方姓负责人表示，很多市民喜欢在公园放生，金鱼、黑鱼甚至巴西龟等，但是许多人并不懂得科学放生的重要性，其中，很多鱼种并不适合公园的水体，会发生死亡，从而影响湖水水质，而有的物种还会破坏生态平衡。

这名负责人希望通过媒体呼吁市民不要擅自在公园放生外，同时，也恳请市民不要在湖内洗拖把、垂钓，“美丽的园区环境需要大家一起爱护她”。



近日安庆天气情况：

5月26日多云，
18-28℃。5月27日晴到多云，
20-29℃。