



据交通运输部统计,今年春节期间,全国有超过100万名快递员、邮递员坚守在一线工作岗位,全国邮政快递业累计揽收和投递快递包裹6.6亿件,同比增长260%。其中,揽收量是去年同期的3倍左右,投递量是去年同期的3倍至4倍。

与此同时,快递暴力分拣等老生常谈的问题仍在困扰着一些快递用户。对此,国家邮政局局长马军胜表示,邮件快件抛件、踩踏、着地摆放等问题属于不规范操作,这是不允许的;对这些问题,邮政管理部门坚决反对、坚决治理,将通过督促企业落实法规和标准的有关要求、加强能力建设和科技应用、加强市场监管、强化社会监督四方面措施加以改进。

接受记者采访的专家认为,近年来,在大多数快递公司分拣中心已经采用自动化分拣后,快递不规范分拣现象已经有了很大改善,目前存在暴力分拣等问题的多见于比如小区等地的加盟快递网点。随着邮政管理部门的再次强调和落实,快递不规范操作现象有望得到彻底解决。

暴力分拣时有发生 严重损害用户权益

在快递行业迅猛发展的同时,暴力分拣等问题一直困扰着用户,家住北京市朝阳区的孙女士就是其中之一。

去年“双11”,孙女士买了一箱洗面奶。收到快递后,她发现外面的包装箱已经整体变形,箱子的一角已经凹陷进去,拆开后有三盒商品变形破损。在和卖家、快递公司联系后得知,这应该是快递员在最后的投递环节存在不规范操作导致的。

“我自己见过好几次,小区快递点的工作人员在分发快递时有抛、摔快递的行为,有时候收到快递时也会发现上面的包装袋有许多脚印或者灰尘,一看就是在派发环节没有被妥善对待。”孙女士说。

邮政管理部门着手治理抛件踩踏着地摆放等问题

快递网点不规范操作 有望得到根治

近日,长春一家快递网点暴力分拣的视频也在网上引发热议。在不到48秒的视频中,5名快递人员分工明确,不断将车上的快递品以抛扔的方式进行分拣,小到巴掌大小的包裹,大到电视机大小的快递箱,都被抛来扔去,视频中可以清晰地听见快递品落地的重重响声,且地点就在人来车往的马路边。当地居民表示,这种违规行为已经多次出现,屡禁不止。

安徽省某顺丰快递网点负责人王林(化名)向记者介绍,快件运递主要包括收寄、处理、运输、投递四个环节,说起来其实很简单,就是把用户快件通过交通工具运输的过程。但对于上规模的快递公司来说,其网络组织是个相当复杂、繁琐的事情,网络建设的好坏,直接影响用户体验和公司形象。

王林说,投递环节是最花成本、最影响用户体验的环节,只要有上过网上购物经历的人都会有所体会,被称为“最后一公里”,但这往往也是最容易出现问题的环节。

一位不愿透露姓名的快递行业资深人士告诉记者,在五六年,快递暴力分拣等问题尤其严重。当时的快递处理和运输环节尚未实现大规模的自动化、机械化分拣,快递运输到分拣中心后,可能会出现工作人员为了提升工作效率等原因而不规范分拣的现象。但现在几家市场份额较大的快递公司都已经实现了自动化分拣,快递不规范操作现象大

大减少,快件运递的前面三个环节已经很少会出现不规范操作问题。

该资深人士说,在投递环节,快递公司想要把快递送到用户手中,主要靠的是平时在小区、学校里经常可以看到的加盟或者自营的快递网店,他们主要是用人力去派送快递,因此该环节就容易出现问

题。上海瀛泰律师事务所合伙人、上海律协现代物流业务研究委员会委员刘斌认为,快递不规范操作现象出现的最主要原因是相关企业的服务理念、对员工的制度规范、从业监督等方面出现了偏差。从快递员的角度来讲,不规范的分拣方式也和工作效率、个人素质有关。

根据《快递市场管理办法》,企业分拣作业时,应当按照快件(邮件)的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作,并及时录入处理信息,上传网络,不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件(邮件)损毁;企业违反规定的,由邮政管理部门处一万元罚款;情节严重的,处一万元以上三万元以下的罚款。

刘斌说,快递不规范操作,涉及的主要法规是邮政法、《快递暂行条例》、《快递市场管理办法》等。如果因此对消费者造成损失,可能还涉及民法典中的违约和侵权方面。消费者可以向快递公司和国家邮政局投诉,或者通过与物流企业协商,协商不成的,也可以通过诉讼方式来维护自身权益。

重拳出击完善监管 彻底根除分拣乱象

快递暴力分拣等行为,不仅违反了行业法规,侵犯了用户的合法权益,也有损在春节和疫情防控期间始终坚守在一线的快递从业人员形象。因此,应当重拳出击,彻底根除存在的规范操作现象。

据了解,邮件快件抛件、踩踏、着地摆放等问题属于不规范操作,从法规标准上来说是不允许的。这些问题的出现,从表面上看,与量大人少、件多人少、设施设备配置不齐有关系,但从本质上看,还是企业的经营理念、服务理念、管理理念出现了偏差,没有真正以客户为中心。对此,邮政管理部门态度鲜明,表示将通过四方面措施改善这些问题:

督促企业落实法规和标准的有关要求,加强服务质量管理,切实保障用户合法权益。

加强能力建设和科技应用,防范和治理抛件、踩踏、着地摆放等问题。现在在枢纽一级较少发现这些问题,但是从末端来看,场地、设施设备、处置能力等都有所不足,因此要通过增加投入、增强能力来妥善解决。

加强市场监管。政府部门对这些问题要开展随机抽查核查,同时运用数据平台,通过“互联网+监管”等手段进行核查,督促企业规范操作行为。

强化社会监督。广大用户如果遇到寄递服务质量问题,都可以通过12305热线向政府部门进行申诉。

在刘斌看来,要想解决这些问题,主要还是加强快递网点管理和提高快递网点相关配置。随着快递企业的高速发展,大量的快递网点不断设立,但相应的人员管理、设施设备、仓储条件等可能没有跟上相关要求,导致后患无穷。因此对于直营网点,企业自身要加强管理;对于加盟网点,要提高准入门槛;对于快递网点,可以通过加大投入、使用自动化设施等避免这些问题发生。

快递不规范操作问题的解决,仅靠行业自律还远远不够。治理快递暴力分拣等问题,也离不开社会、市场和公众的力量。刘斌认为,目前,我国在快递行业监管方面规范得比较完善,但在执行方面还有待落实,包括市场监管、快递企业自身监管。对于社会监管来说,就需要我们每个人的努力。比如设立在社区、学校等人流量较大的快递网点,消费者如果发现其中存在暴力分拣问题,可以及时监督和维权,不要因为自己的包裹没有受到实质性损坏而不以为意。

据了解,针对快递网点存在的一些乱象,相关部门已经展开行动。今年3月,湖北省鄂州市邮政管理局根据网上流传的该市某快递处理中心分拣员抛扔快件的短视频,深入辖区多家快件处理中心核查,最终对相关快递公司罚款9000元。

对于如何让暴力分拣等现象无所遁形,刘斌建议:“在相关的网店可以增加监控,实现快递装卸、分拣等过程全记录,这个监控最好由行业监管部门强制性落实和监督。有了监控后,对相关工作人员是一种提醒。一旦出现不规范操作,事后如发生争议,这些视频也可以成为调查处罚、消费者维权的有力依据。”

据新华社

生态环境部回应日本福岛核事故处理后废水排海问题

近日,日本福岛核事故处理后废水排海问题引起社会公众广泛关注。对此,18日记者就有关问题采访了生态环境部(国家核安全局)相关负责人。

问:近日,日本决定将福岛核事故处理后废水排入海洋,您怎么看?

答:日本政府不顾本国民众反对和国际社会质疑,在未穷尽安全处置手段的情况下,未与周边国家和国际社会充分协

商,单方面作出废水排海决定。作为日本近邻和利益攸关方,我们对此表示严重关切。希望日本政府本着对本国民众和国际社会负责任的态度,进一步对各种安全处置手段和排放路径开展深入研究论证,全面及时公开信息,与利益攸关方充分协商后,审慎作出决策。

我们将密切跟踪事态发展,认真评估对海洋生态环境可能造成的影响,加

强海洋辐射环境监测,保障我国海洋生态环境安全。

问:有观点将日本福岛核事故处理后废水与各国核电厂正常运行液态流出物进行比较,您怎么看?

答:日本福岛核事故处理后废水和核电厂正常运行液态流出物有本质区别。一是来源不同,二是放射性核素种类不同,三是处理难度不同。福岛核事故废水来自

于事故后注入熔融损毁堆芯的冷却水以及渗入反应堆的地下水和雨水,包含熔融堆芯中存在的各种放射性核素,处理难度大。相比之下,核电厂正常运行产生的废水主要来源于工艺排水、地面排水等,含有少量裂变核素,严格遵守国际通行标准,采用最佳可行技术处理、经严格监测达标后有组织排放,排放量远低于规定的控制值。

据新华社