

5月1日,首部快递行业行政法规《快递暂行条例》实施,其中规定“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收,收件人或者代收人有权当面验收”。但据记者走访了解,目前快递大多仍然是“被签收”——

快递新规缘何难落实？

■本报记者 胡建军

“您好,您有一份快递到了,请来小区门口领取。”“请凭 TG6152 到小区的速易递取快件。该件免费存放 24 小时,请及时提取。”……

我国首部快递行业行政法规《快递暂行条例》(以下简称《条例》)正式实施已有两个月了,但许多市民接收快递时仍然是以电话或短信的形式“被签收”。为何快递在执行过程中没有落实到位?是否存在违规呢?

快递投送需满足客户实际需求

针对用户反映的快递“被签收”问题,市邮政管理局市场监管科负责人刘珍良解释,虽然《条例》中有“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收,收件人或者代收人有权当面验收”的要求,但快递是否要投送至客户的家门口,需要根据客户的实际情况而定。

“一些比较轻的快递通常都是送到单位签收,如果是大件就会将投送地址改到住的地方。如果一概要求快递员送包裹到家,既麻烦又费时。”业务员张女士是名网购达人,基本上每天都收快递,她说因为有时在外面跑业务,不可能及时赶回签收,将快递放在单位或是小区的集中点都比较方便。

家住祝融路的市民刘女士告诉记者,

因为目前是单身居住,从隐私角度考虑,让陌生的快递员将快递送到家里,还是有些不放心。所以,快递大多都是放到单位或是小区的指定点。

“我经常网购,也关注到了《条例》中关于快递送货上门的相关条款,个人认为这个问题需一分为二来看。一方面,如果收件人接到收件通知,不方便第一时间去签收,且也不存在验货的问题,放到单位或者住宅小区指定点,这样自己和快递员都省事;另一方面,快递投送地址写的是送到单位,而恰恰购买的物品又是要拿回家的,如果一味要求快递员爬几层楼送上来,等到下班后自己又要将快递从楼上拿下去,像这样的送货上门就完全没有意义。”某机关事业单位的周女士如是说。

影响派送任务是快递难入户的症结

在《条例》已经实施的情况下,为什么快递仍然大多都是“被签收”?面对记者的疑惑,正在一小区将快递入柜的圆通快递公司员工小旷告诉记者:“送货上门,肯定比现在要费时多了,而且根本完不成派送率。”他解释称,每天差不多有 200 个快递要派送,挨个送货上门是不现实的,如果是特殊的大件包裹,经联系客户有需要送货上门的要求,且客户在家的情况下,我们基本上会满足。但是快递派

送有时间限制,每名快递员都有自己的路线规划,耽误了一个时间点,完不成任务要受罚。

小旷告诉记者,每派送一件可以获得 7 角至 1 元不等的收入,如果客户没在家,多次投递就不划算。所以,宁愿使用小区的快递集中点和快递柜,支付几毛钱费用,要合算些。

“公司总部要求我们的快递到达后,要在当天 14 点前完成一派率达到 90%以上,当天 20 点之前完成二派率 95%以上。否则就会有相应的处罚措施。如果快递员将每单快递都投送到户,肯定完不成不了目前的派送率。因此,针对客户的实际,快递公司通常都是派送到每个集中点或是放进速易递箱子,又或者是约定的时间点送快递。这样既保证客户根据自己的时间自由收取快递,也提高了快递的派送率。”中通快递蒸湘一部负责人刘绍军介绍。

百世快递员小钟表示,一般我们发了短信就相当于通知到客户。如果全部都要打电话,假设一个电话需 1 分钟,就按每天 150 个包裹算,光打电话就需要两个半小时,这样投递效率大大降低,况且还需要一大笔电话费。这样算起来,基本上一天就是“白跑”。

《条例》落实到位尚需各方努力

“说实话,《条例》中关于快递送货

上门的出发点是好的,但实际操作过程中如果挨个派送根本完不成任务,而且还要考虑客户是否在家的问题;另一方面,许多小区的物业管理根本不允许快递三轮车进小区,即使上楼派送,车上的其他快件安全也是个重要问题。”中通快递员小吴说,客户想要更好的服务品质,快递员也想要更好的保障,期待社会各方给予快递员更多的理解和支持。

市快递协会相关负责人表示,就目前公布的《条例》内容来说,基本只是要快递员怎么做,对快递员如果不这么做则没有明确的约束条款,这就需要在实际操作过程中进一步完善,从而促进快递末端服务更加精细化。

刘珍良表示,快递员送货上门可能在现实生活中面临诸多难题,但在有法律约束的情况下,行业人员首先必须要遵守法律。

采访过程中,数家快递企业负责人均表示,快递公司总部以派送率的处罚来代替管理给基层企业、网点特别是一线业务员带来很大压力,国家邮政局对此要求各快递品牌企业总部改正,我们期待该问题能够有更好的办法解决。随着快递行业的飞速发展,未来的快递派送肯定是多元化发展模式,但无论采用哪种模式,都需要快递派送环节中的每名参与者相互协助、相互支持,最终才能构筑起客户满意的服务模式。

随着高考结束、中小学放假,我市迎来暑期旅游旺季,与往年不同的是——

“文艺范”线路深受青睐

■本报记者 翟瑜

随着高考结束、中小学放假,我市迎来暑期旅游旺季。近日,记者走访部分旅行社获悉,相比平时的节日游,不少家长和学生旅游线路的选择上带有“目的性”,海岛游等传统旅游热门线路并未受到追捧,而一些坐落着名校的繁华都市却成为了热点。爸妈带孩子出游参观文化名校的比例持续提升,这种“文艺范”线路将迎来爆发期。

“从 6 月开始,北京、上海、广州等一线城市的消费者出游热情较高。其中,亲子家庭是暑期国内长线游的‘主力军’,出游人次占比居高不下,尤其是 1 大 1 小、2 大 1 小订单增速明显。这种亲子家庭多是走‘文艺范’线路。”万里旅行社工作人员邹沛玲表示,家庭出游之所以偏爱北京、上海、广州、浙江等繁华都市,是因为这些城市都坐落着全国名校。家长们更多地关注孩子能否在玩中学习,在玩中受到启发,让孩子提前感受名校的文化氛围,有助于孩子提早树立人生目标。

记者在旅行社遇到了前

来咨询“横店+乌镇+浙江大学+杭州西湖卧六日游”的市民杨女士。杨女士告诉记者,自己的小孩在读高一,为了让孩子既能欣赏美景,放松心情,又能提前感受名校的文化魅力,她决定选择带孩子去浙江大学走走。

记者又来到位于常胜路的一家旅行社。据张姓工作人员介绍,暑期即将来临,“文艺范”线路的价格也有所上调。“比如北京双飞 6 天的价格目前是 3480 元,上海双飞 6 天的价格是 3180 元,比平时的旅游价格上调了 10% 左右。除了我国坐落有名校的繁华都市成为游客热选线路,一向热门的西北方向,今年人气依旧不减,带有亲子体验的产品同样受到家长的青睐。

“从今年暑期国内长线游热门产品可以看出,旅游消费升级趋势依旧,人们选择线路更加理性,对品牌的认同感逐步提升,对价格的敏感度逐渐降低,同时对优质旅游产品的需求进一步扩大。”万里旅行社副总经理邓志强告诉记者,今年深度游、小团游的比例或将再度提升,同时,体验型旅游产品会更受消费者青睐。

衡阳市省环保督察期间群众信访举报转办及地方查处情况一览表

(第二批 2018年6月24日)

序号	受理编号	交办问题基本情况	行政区域	污染类型	调查核实情况	是否属实	处理和整改情况	问责情况	备注
21	HYD2018062330	雁峰区岳屏镇西林村建发伟业混凝土搅拌站在夜间偷排废水、扬尘严重、无应急预案。	雁峰区	1 水	经调查核实,该信访件举报内容属实,投诉反映夜间偷排废水问题发生在 2018 年 5 月 21 日晚上,关于此投诉,环保雁峰分局已于 2018 年 5 月 22 日就对该企业开展了现场勘查和调查询问,并根据该企业环境违法行为已立案调查;关于扬尘问题,该企业扬尘防止设施运行正常,据近期检测报告表明,颗粒物排放浓度在国家允许排放标准内;无应急预案问题,企业于四月份已与第三方资质公司签订了委托编制应急预案合同,现预案正在编制中。	属实	环保雁峰分局针对该公司的环境违法行为于 2018 年 5 月 24 日下达了《关于衡阳建发伟业混凝土有限公司存在环境违法行为的监察通知》(雁环监字[2018]4 号,责令该公司立即停止环境违法行为,生产废水收集处理后循环使用,不得外排。事后,又多次接到反映该企业夜间偷排废水的投诉,但经环保雁峰分局多次不定期抽查均未发现偷排废水行为;同时,环保雁峰分局针对该企业不正常运行污染防治设施和沿河堤滥洪排污沟内和河滩堆积淤泥问题,于 2018 年 5 月 28 日下达了《责令停产整治通知书》(雁环责停字[2018]1 号),责令该企业全面检修污染处理设施和清理清运排污沟和河滩堆积淤泥。现该企业已按整改方案完成了整改工作。针对该企业 2018 年 5 月 21 日晚不正常运行污染防治设施,导致未经处置的废水溢出流入湘江的环境违法行为,环保雁峰分局已完成立案调查工作,正在向市环境保护局提交案卷资料,建议对该企业的环境违法行为启动行政处罚程序。		★
22	HYD2018062331	珠晖区锦绣东岸东面垃圾回收站,臭味扰民。	珠晖区	4 固体废物(垃圾)	经调查,情况属实	属实	珠晖区环卫局联合环保局等部门对相关责任人进行了约谈,提出对该垃圾回收站进行改造或取缔的要求,相关责任人承诺:立即组织人员、设备对该垃圾回收站进行清理及对站内外进行清洗后,停止该垃圾回收站的运行,避免产生臭味影响周边居民的生活环境。现该垃圾回收站的积存生活垃圾已清理干净,已停止垃圾分类回收行为,站内外环境卫生情况良好,无臭味扰民。		
23	HYD2018062332	珠晖区衡州大道 6 号金色蓝庭 1 栋 1 单位建有一个垃圾中转站,臭味扰民。	珠晖区	4 固体废物(垃圾)	经调查核实,该信访件举报内容属实	属实	珠晖区环卫局派出环卫作业人员及垃圾运输车、铲车协助金色蓝庭小区物业对垃圾中转站的杂物和垃圾进行了彻底清理后,对站内外进行清洗。现该垃圾中转站的积存生活垃圾已清理干净,周边居民楼已闻不到异味。小区物业公司保证今后对小区内垃圾中转站的生活垃圾及时进行清运,避免产生异味和作业噪声影响周边的生活环境。		
24	HYD2018062333	衡东县吴集镇河西开发区秒波村 3 组养猪厂规模年出栏 100 多头,养猪厂废水无序排放至 2 组池塘,造成池塘水体严重污染,多次投诉未果。	衡东县	1 水	该养殖场位于吴集镇秋波 3 组(原衡东县栗木乡秋波村 3 组),法人赵冬红。养殖场占地面积 400 平方米左右,栏舍面积 260 平方米,最大存栏量 170 头左右。建有三个大约 15 立方米的沉淀池,并有雨污分流设施,但无干粪堆放棚。目前该养殖场租赁给胡小红(饲养生猪 70 头)和谭正科(饲养生猪 60 头)两名养殖户进行生猪养殖。因无干粪棚、沉淀池容量过小导致废水外排至池塘,影响池塘水质。	属实	针对该养殖场存在的违法行为,6 月 25 日,吴集镇政府组织相关工作人员赴现场对该养殖场下达了《畜牧水产工作督查交办通知书》,并立即责成该业主对现有养殖场所有生猪进行搬迁和销售,责令 15 天内将 130 头生猪全部搬出场,并将栏舍消毒不再在原场地复养,县畜牧水产局将不定期对该养殖场进行督查,防止反弹。		
25	HYD2018062334	珠晖区东阳渡 272 厂废水排放,污染周边居民饮用水、农田	珠晖区	1 水	经现场核查投诉内容与事实不符	不属实	经珠晖区现场核查,中核二七二铀业责任有限公司按照废水污染治理不同,公司建设了纯化废水处理车间,转化废水处理车间两套废水处理设施,生产期间,废水经处理车间处理后,排入待排槽进行监测,监测达标通过在线监测排入总排口管道最终排入湘江,公司定期委托有资质的第三方检测单位,对外排废水进行取样分析,分析结果均达到排放标准,湖南省辐射环境监测监督站近十年来均按照季度频次,对中核二七二铀业公司排口上下游湘江水质开展监督性取样监测,均未发现外排废水造成湘江水质异常情况,投诉内容与事实不符。		(★)
26	HYD2018062335	衡山县建筑工地渣土车辆运输过程中扬尘污染严重。政府不作为。	衡山县	9 其他	建筑工地渣土车运输过程中扬尘污染严重。	属实	衡山县根据调查摸底情况,于 6 月 25 日对全县存在问题的渣土施工工地进行整改,要求渣土施工工地定时洒水降尘。同时,加快标准化自动洗车平台的推广。做到 100%有实体围挡、100%进出口道路硬化、100%有自动冲洗设备、100%有降尘措施和降尘设备。		★
27	HYD2018062336	祁东县白地市镇、黄土铺镇、官家嘴镇、太和堂镇、城连乡、紫云桥乡露天焚烧生活垃圾,污染严重。	祁东县	4 固体废物(垃圾)	村民偶有焚烧垃圾的现象。	属实	强化环保宣传力度,并加强日常巡查,严防发生焚烧垃圾现象。		
28	HYD2018062337	湖南工学院南大门夜宵摊担餐饮油烟、噪声扰民问题严重	珠晖区	餐饮	经现场核查投诉内容与事实相符。	属实	依据《中华人民共和国大气污染防治法》和《衡阳市城市市容和环境卫生管理条例》的有关规定,前期,酃湖乡和区城管执法局已经对该区域夜市经营户下达《责令改正通知书》,作出责令停业整改的要求。目前该区域的夜市经营户都处于停业整改中。下一步,夜市经营户安装好油烟净化装置,达到整改要求的前提下,我区将对其进行规范管理,加大日常监管力度,严格落实夜市管理“三统一,八不准”的规定。		
29	HYD2018062339	常宁市柏坊镇大兴砂厂、红星砂厂、窑弯砂厂、金旺砂厂在自来水厂旁边不到 200 米,污染乡镇饮用水源。	常宁市	1 水	四个砂场位于饮用水源取水点上游。生产时各砂厂船只油脂和清洗采砂船时对水厂的取水有一定影响;砂厂产生的噪音对周边居民产生影响。	属实	2018 年 6 月 12 日,常宁市人民政府组织开展了常宁市河道采砂专项清理整治行动,已将 HYD2018062339 群众信访件反映的四处砂厂全部清理整治关停,拆除了沿河岸 25 米范围内的砂石输送设备、涉河建筑构筑物。柏坊镇人民政府用钢筋水泥墩柱封堵砂场入口,防止运输车辆进入,并设置了警示牌。2018 年 6 月 25 日,常宁市水利局执法人员联合柏坊镇对四个砂场进行了现场检查,四个砂厂全部处于停产停业状态,砂船停靠安全区域,无生产迹象。		★
30	HYD2018062340	蒸湘区尺鹰岭镇鸡窝山交通工程学院产生的生活污水排到蒸水,严重影响蒸水水质。	蒸湘区	1 水	对排污口水质进行取样监测。	正在核实	蒸湘区尺鹰岭镇根据调查情况,于 6 月 24 日会同区政府督查室、区环保分局对该校环保分管干部进行了约谈,要求该校对污水进行监测,6 月 25 日,市监测站对该校排污口水质进行取样监测,目前,监测结果未出。下一步,待监测数据出来后,要求该校根据监测结果进行整改。该交办件仍在整改中。		

注: 1.标 * 的问题为重点信访举报件;

2.污染类型包括水、大气、土壤、生态、重金属、垃圾、噪声、油烟、扬尘、其他等。

本报地址:衡阳市高新技术开发区天台路33号 邮发代号:41—18 邮政编码:421001 定价:每年328.00元 零售每份1.00元 广告经营许可证:衡广登字第0002号 广告中心电话:8247111 8243140 发行部电话:8223670 印刷:衡阳日报社印刷厂