

快递末端配送——

“送出去”要靠谱 “收过来”才安心

在网购日益成为消费常态的当下,从“开门取件”到辗转在小区的多个快递柜和菜鸟驿站代收点,使得快递行业的某种投递规则发生了变化,让快递送货上门似乎成了一种“奢求”。

快递不上门 有便利也有困扰

“收货地址是外滩明珠小区,可是快递却派送到小区附近的菜鸟驿站代收点。”家住外滩明珠的市民陈鑫对此十分疑惑,“我甚至在地址后面备注‘送货上门’也无济于事。”如今,快递不上门,取快递要去附近的菜鸟驿站代收点或者快递柜的现象变得越来越普遍。快递无法送上门有其现实原因。上班族上班期间无法在家签收快递,放在代收点有其便利之处,而近年来由于防疫需要,快递员出入小区受到一定限制,导致很多快递员都无法进小区,规定延续至今,使得快递员也将“不送上门”默认为某种“派送规则”。

“其实时间长了,我感觉放在快递柜也挺方便的,下班回家顺便把快递都拿回家,省得一个一个收。”市民张骥是一名朝九晚五的上班族,上班时间里家里没人,对于快递不上门已然习惯。

如果说“多跑腿”对于大多数消费者而言还可以接受,那么,无法当面验货却带来了更深层次的问题。“在淘宝上购买的生鲜,快递员一声不吭就放到代收点,隔了两天到代收点取货,才发现是网购的牛肉到了,快递箱里



(来源:新华社)

的冰块早融化,牛肉都快要变质了!”家住龙江明珠的市民李淑娜苦不堪言,“这种情况,卖家说是派送问题,让我找快递,快递说是卖家没有做好保鲜,我该找谁理赔呢?”

快递被冒领、生鲜产品变质、重物搬运等问题无疑给消费者增添了麻烦,最终转化为对快递服务的不满。

“周末没出远门,运动步数却高达一千多步。”市民张思钰对此十分苦恼,“昨天,我的十个快递包裹被投放在了小区不同方位的快递驿站和快递柜。”这么多快递,张思钰最终

只能推着小推车去取件。

“送货上门” 变成“货到自提”

“一早打开手机,9点到11点就有200多个单,真的忙不过来。即便是加派了人手,派送压力也很大。”快递员杨家升最近十分苦恼,正逢“双十一”,对于快递揽投人员来说,这段时间快递量更多,工作压力更大。

其实,提升派件效率、增加揽件和派件数量可能是目前快递员增收的唯一方式。“快递基本上是直接放在菜鸟驿站代收点或者快递

柜了,然后客户一般会收到短信到指定地点领取。不然派送不完,客户也会投诉。”杨家升说,“如果快递柜的空柜多,快递到晚上七点多就能派送完。但是如果快递柜满格,下班时间就没准了。”

事实上,快递员代替用户做出了派送选择,才是快递不上门饱受诟病的关键原因。“部分快递不适合放在代收点的,还是希望快递员派送的时候先联系一下我们。”市民孙思茂说,“能不能发在代收点还是要分情况讨论,放在代收点有其便利之处不可否认,但是譬如生鲜、大件货、贵重物品等,还是送货上门比较合适。”

统一送到快递柜或菜鸟驿站代收点,降低了快递员与消费者的沟通成本,提升了派送效率,但这并不意味着快递不上门就应该被所有消费者接受。

其实,用户多元化的需求,看似为投递服务增添了麻烦,却也是缓解派送压力的切口。“使用智能快件箱投递快件应当征得收件人同意。就此而言,许多快递公司的做法是不合理的,我们已经支付了邮费,还是希望快递派送靠谱放心,至少有待商量。”市民孙思茂说。

优化服务 化解快递末端配送矛盾

从人工背货到智能分拣,中国快递行业几经变迁,成了时代发展大潮的见证者。据了解,漳州前三季度,邮政行业业务总

量累计完成26.68亿元,同比增长40.77%,增速排名全省第二。快递服务企业业务量累计完成28790.09万件,同比增长45.69%,同比增速排名全省第一。

在快递行业飞速发展的当下,快递费有增无减,而快递不上门的做法,却意味着快递企业的服务可能缩水了。“我在网上买了个衣柜,快递员没提前说,就直接放在菜鸟驿站代收点,最后我只能出钱请人帮忙送上门。”市民江雪表示,对于女生而言,这不到几十米的距离实在搬运不易,最终她选择向快递公司投诉了这位快递员。

“求快而不求速”是大多数快递员提高效率的“理性”选择。的确,快递员不上门送货,提高了派送效率,但用户享受的服务也大打折扣,取快递平添不少麻烦。

要改变这一现状,必须从优化服务方面破题。浙江率先出手,为快递末端服务指明了方向。2021年9月,《浙江省快递业促进条例》经浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过并予以发布,将于2022年3月1日起正式施行。《条例》明确,快递运单注明上门投递要求的,快递企业不得投递到末端服务设施、站点。未按运单注明要求上门投递,或未按收件人电话、信息回复要求上门投递,由邮政管理机构责令改正并处以罚款。

未来,消费者会有更多消费选择,有业内人士指出,在下单前细分需求,利用价格杠杆为用户匹配适合的解决方案,为快递员设立送货上门的激励机制,将是解决末端配送矛盾的有效路径。

细分需求,定制服务,让“送货上门”、快递柜、快递驿站等方式各尽其用,才能兼顾好“送出去”的派送效率和“收过来”的心理感受,让“送出去”靠谱,让“收过来”也安心。

◎本报记者 王心如



@天下网闻

2021 中国网络媒体论坛将于 11 月 24 日至 25 日在广州举行

在全党全国上下掀起学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神热潮中,由中央网信办、中央广播电视总台、广东省委网信委联合主办,以“发展与秩序·让大流量澎湃正能量”为主题的2021中国网络媒体论坛将于11月24日至25日在广东省广州市举行。

中国网络媒体论坛是目前我国网络媒体界层次最高、最具权威性和影响力的

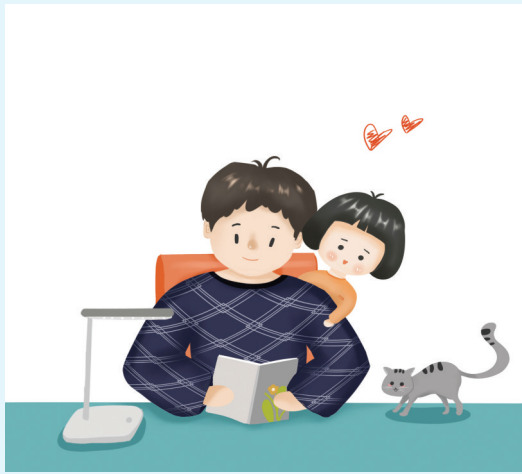
年度盛会,被誉为“观察中国网络媒体发展走向的重要窗口”。本届论坛将以习近平新时代中国特色社会主义思想特别是习近平总书记关于网络强国的重要思想为指导,认真贯彻落实党的十九届六中全会精神,立足百年大党新起点、置身百年未有之大变局、接力百年奋斗新征程,深入探讨当前面临的新形势、新挑战、新课题,共同谋划网络媒体未来发展的新思路、新方向、新路径。

2021 中国网络媒体论坛将采取“1+5+1+1”形式举行。11月25日上午举行开幕式。11月24日全天和11月25日下午举行5个平行论坛,围绕“传播:塑造价值”“创新:技术赋能”“发展:行稳致远”“责任:共治共享”“大湾区:一网相联”主题展开讨论。期间,还将举行“同心粤港澳 携手大湾区”网络主题活动。

(来源:央视新闻)

网络文学阅读年龄分级 应当重拳出击势在必行

◎本报记者 刘健宁



(资料图片)

纠,做好分级阅读制度,广大家长也应加强监管,让孩子们远离有争议的、尖锐的、思想性更复杂的非适龄读物。

其实在网络文学分级之前,影视作品创作和网络游戏早就开始了分级制度。不管是从受众、内容创造者还是内容平台的角度来看,分级制度都是势在必行,并且会在未来成为大趋势。要更好地做到互联网内容分级,需要建立完善的、权威的监管体系,同时又要尊重互联网原有的开放性,不能矫枉过正。想要把握好尺度,把分级做得更好,需要不断调整,最终才可能找到一个合适的位置。

网络文学 如何做好阅读年龄分级?

晋江文学城《关于开始逐步实施分年龄阅读推荐体系的说明》站内信的发布,是该站乃至网络文学界做好阅读年龄分级的重要一步。之后的步子怎么迈,更是值得各网文网站管理者、编辑、写手们认真思考的事。

在晋江文学城,记者点开了其中一篇网文,页面中显示“文案信息审核未通过,等待作者修改后重新审核,读者亲们请少安毋躁。”的字样,由此可见,晋江文学城正在积极加强内容审核、强化编审管理。网文平台在审核过程中,不仅要审核文章中的文字标点,更要审核文章的内容与导向,避免出现不和谐的内容。同时,应逐步完善年龄阅读分级制度与标准,在维护网络文学生态多样性的基础上,根据作品的题材、内容、价值观等对作品进行分类,通过技术手段提取并处理这些具有标签性质的数据,在用户阅读前推送分级提示。随着实名制的逐步完善,平台也应设立更加精准的管控和规范机制,进一步加强推荐阅读的功能性。

除了网文平台分年龄阅读推荐体系,网文写手这一广大创作团体的作用也不能忽视。据中国音像与数字出版协会10月发布的《2020中国网络文学发展报告》显示,2020年我国网络文学作者超2130万人。假如这一大批的内容创作者能够沉心创作,创作出更受广大人民喜闻乐见而非吸引眼球却价值观扭曲的网文作品,并通过研判自己的作品在平台判定的基础上进一步提高适读年龄,那么分年龄阅读推荐的效率将大大提高。

总的来说,此次晋江文学城推动网络作品分年龄阅读,体现了网文平台对于青少年身心健康成长的关注以及对于自身社会责任的履行。分年龄阅读推荐体系的实施将逐步净化低龄读者的阅读环境,也能让成年人有更安心的阅读空间。

近日,晋江文学城向全体用户和作者发布《关于开始逐步实施分年龄阅读推荐体系的说明》站内信,主要内容是晋江开启站内作品分年龄推荐工作,表示将按照作品不同标签、类型及其他特点,做不同年龄的阅读推荐。互联网不是法外之地,网络文学脱离不了分年龄这一时代大潮,这其中促成分级的原因是什么?群众对于此举的反应如何?网络文学分级前路几何?对此,记者开展了走访调查。

网络文学 为何要进行年龄分级?

此次分年龄阅读推荐体系的推行者晋江文学城,创立于2003年,是国内著名的女性文学网站以爱情等原创网络小说而著名,主要提供由网友独立创作的小说,日均页面浏览量超过1亿,日登录固定用户220万,中国网站排名98,世界网站排名1071。

然而近年来,这一网络小说大站的风波一直持续不断。从2018年至2019年,晋江文学城上部分带有淫秽色情情节的作品被全国“扫黄打非”办公室依法查处并公开曝光,同时鉴于该公司对网络出版物内容疏于监管,未尽合理审查义务,相关部门依法责令其立即进行整改,全面清查网络出版物内容,完善审核编辑制度。为了积极配合国家“扫黄打非”工作,推动网络文学健康发展,晋江文学城积极自查自纠,于近日发表了《关于开始逐步实施分年龄阅读推荐体系的说明》站内信。

对于这样一封站内信,记者采访了一位晋江文学城的用户,她表示:“这样的分级制度,我个人是非常赞成的。未成年人的价值观和判断力尚未成熟,需要正面引导,部分网文的题材,内容确实不适合未成年阅读。”这位用户还表示,不仅网站内部要自查自

博主与外公合照被造谣是“老夫少妻”! 平台:已封禁涉事账号

11月21日,一小红书博主@_Niki君_发微博举报称,她与外公合拍的照片被人造谣是“老夫少妻”,谣言的传播让她十分困扰,将维权到底。头条号平台管理官方账号发布对被举报账号“飞哥在东莞”的处罚公告称,经核查,该账号系编造谣言误导用户,挑拨公众情绪,平台已对该账号予以封禁处理。

据该博主微博,源头发布者昵称为“飞哥在东莞”,其在今日头条发图文称:“73岁东莞清溪企业家豪娶29岁广西大美女,88万礼金+一套80万二房公寓+豪车一台。”

该博主表示,维权过程繁琐还可能涉及高额费用,但依旧会维权到底。

11月21日17时许,记者搜索发现,仍有相关帖子在网络传播。此外,头条号平台管理官方账号发布关于“飞哥在东莞”的处罚公告。公告称,近日网络上传播的“女生与外公游玩照被造谣是老夫少妻”一事得到网友广泛关注。平台收到用户举报称,头条号“飞哥在东莞”,现已改名为“东莞故事会”,将一位女生和自己外公游玩上海时拍的一组照片写成了“老夫

少妻”的故事。经核查,该账号系编造谣言误导用户,挑拨公众情绪,平台已对该账号予以封禁处理。

(来源:南方都市报)

帐号已封禁



11月21日,一小红书博主@_Niki君_发微博举报称,她与外公合拍的照片被人造谣是“老夫少妻”,谣言的传播让她十分困扰,将维权到底。头条号平台管理官方账号发布关于“飞哥在东莞”的处罚公告。公告称,近日网络上传播的“女生与外公游玩照被造谣是老夫少妻”一事得到网友广泛关注。平台收到用户举报称,头条号“飞哥在东莞”,现已改名为“东莞故事会”,将一位女生和自己外公游玩上海时拍的一组照片写成了“老夫

国家网信办:日活过亿互联网平台隐私政策拟经评估

近日,国家互联网信息办公室就《网络数据安全条例(征求意见稿)》公开征求意见。

《意见稿》第四十三条规定,互联网平台运营者应当建立与数据相关的平台规则、隐私政策和算法策略披露制度,及时披露制定程序、裁决程序,保障平台规则、隐私政策、算法公平公正。

平台规则、隐私政策制定或者对用户权益有重大影响的修订,互联网平台运营者应当在其官方网站、个人信息保护相关行业协会互联网平台面向社会公开征求意见,征求意见时长不得少于三十个工作日,确保用户能够便捷充分表达意见。互联网平台运营者应当充分采纳公众意见,修改完善平台规则、隐私政策,并以易于

用户访问的方式公布意见采纳情况,说明未采纳的理由,接受社会监督。

日活用户超过一亿的大型互联网平台运营者平台规则、隐私政策制定或者对用户权益有重大影响的修订的,应当经国家网信部门认定的第三方机构评估,并报省级及以上网信部门和电信主管部门同意。

(来源:中国网信网)

@一周辟谣

秸秆禁烧政策有反转?

谣言内容:近日,网传消息称“秸秆焚烧出现反转、逆转”“吉林省可以焚烧秸秆了”。

真相:经核实,以上均为虚假信息。11月15日,吉林省生态环境厅召开2021年吉林省生态环境质量巩固提升“秋冬会战”新闻发布会,明确提出将开展十大专项执法行动,其中第一项就是“秸秆全域禁烧专项执法行动”。该执法行动要求:“加强秸秆全域禁烧执法监管,建立秸秆全域禁烧执法巡查计划,实施全时段、全区域、全方位、全覆盖执法巡查……对发现的火点依法依规进行处置,并与公安机关联合,严厉查处违法违规露天焚烧秸秆行为”。

(来源:今日头条官方辟谣账号、吉林省环境保护厅)



庄河外卖涉疫情?

谣言内容:近日,一则“关于庄河外卖涉疫情”的视频被网民大量转发,引起不良社会影响。

真相:经核实,该视频系虚假编造。

(来源:大连网警巡查执法微博)