

取个快递走一公里,有的被强制拍照…… 快递代收点到底方便了谁?

新华视点

“没通知快递就被放到菜鸟驿站,离家1公里远”“特意备注不要放驿站,还是放了”“去代收点好几次都没人”“取件被强制拍照”……原本为方便消费者而设立的快递代收点,近来却被消费者频频吐槽。

“新华视点”记者调查发现,一些代收点不尊重消费者选择权,取件时间不合理,丢快递现象时有发生。

不告知就放、想取回不易、有的强制拍照

张先生家住河北省邯郸市复兴区光华苑三期,快递车可以进出,快递员也可以上楼。但自从小区附近设立了一个菜鸟驿站和一个熊猫快收网,他觉得取个快递“太费劲了”。

为了正常收快递,张先生在菜鸟App上设置了拒绝将快递放至菜鸟驿站,但并没有效果。他的快递仍然被直接放在菜鸟驿站,而且还不能正常入库,需要自己找。

不少人吐槽:“下单一时爽,收货常常难。”家住北京市大兴某小区的小宋告诉记者,快递员没通知就将快递放置于小区的菜鸟驿站,“我给快递公司打电话投诉,提出这个快递急用,要求尽快配送上门。另外,以后的快递不要送至驿站。客服表示同意。”小宋说,但等了两天、打了两次电话投诉后,她的急用包裹才被扔在门口,其后的快递则仍旧被直接送至菜鸟驿站。

“有啥办法能让快递不放代收点啊?家里每天都有人。”北京的小宋无奈地说。

除了未经允许就将快递放至代收点,不少人反映,从代收点取件也不顺利。北京西城区的李女士说:“晚上过了8点取不了,想在第二天上班前取,9点了代收点还没开门。”

记者发现,有一些代收点经常无人看管,有的虽然有人但也不怎么负责核对取件人信息,任何人都可以随意拿走快递,增大了丢件风险。家住上海市浦东新区的安小姐说,自己网购的化妆品显示在驿站暂存后已经送达,但自己没去取过,驿站工作人员也说不清被谁取走了。

还有代收点的取件方式涉嫌过度收集个人信息,侵犯消费者隐私。有消费者反映,有的代收点的取件机器会对取件人拍照存档,一旦用户反馈丢件,会由驿站工作人员查询取件时的照片信息。

快递代收点的这些问题并非偶发现象。微博话题“快递代收点强制取件人拍照存档”和“快递代收点强制拍照会泄露隐私吗”,阅读量超过1.5亿。知乎问题“有多少人因为菜鸟驿站放弃淘宝”浏览量近700万,超过2400位网友作答,其中高票答案大部分都是对菜鸟驿站服务的吐槽和分享自己投诉维权的经历。

为什么一个区域代收点数量少、服务质量不高?

近年来,网购规模越来越大。根据国家邮政局监测数据,截至2月7日,2021年我国突破100亿件快递仅用38天,而2020年用了80天。

配送问题随之凸显。在人力资源和社会保障部发布的“全国招聘大于求职‘最缺工’的100个职业排行”榜单上,“快递员”这一职业在2020年连续4个季度上榜,其中一二季度均排在第二名。

为解决配送“最后一公里”的问题,快递柜、快递代收点等因应而生。据了解,快递代收点主要开在一些小区附近,既有以加盟形式开的专门代收点,也有一些便利店、房产中介兼营代收业务。

广州市荔湾区一家菜鸟驿站的店长严女士说,小区每天每个快递公司的快递平均数量有四五百件,每家快递公司负责一个小区的快递员通常只有一个人,想每一件都送上门很难。因此,快递公司都与她签订了合同,将快件放在驿站。根据合同,快递公司根据快递员入库件数给严女士付费。

据了解,目前大部分快递代收点都采用这种经营方式。这就意味着,在一个区域内,快递代收点数量越少,入库的快递件就越多,代收点的营收就越高。

“我们小区超大,从东门到西门要走十几分钟,小区周边只有一个代收点,是西门外的一个房产中介。我家在小区东北角,每次取个快递至少半小时。”北京的王先生说。

目前,对于代收点的管理,主要还是来自所加盟的平台。严女士告诉记者,平台规定他们每天营业时间至少10个小时。但很多消费者反映,不少代收点开门时间很随意,而且基本和上班时间重合。

对于快递员来说,将快递集中放在代收点也是最优选择。记者了解到,目前,快递员收入大多是“底薪+送件提成+收件提成”构成,将快递批量放入代收点,大大降低了派件时间,在快递数量较大时也可以减少一些因为派件不及时导致的投诉。

消费者担心被报复难维权,应加强监管优化管理

根据2018年5月1日施行的快递暂行条例,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。

北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永表示,如果没有按照约定收到快递,可以向快递公司总部、快递主管部门或者所在地区的消费者委员会投诉维权。

据了解,平台也会根据用户投诉对代收点进行罚款。但实际上,对消费者来说,维权并不容易。

家住厦门市思明区的吴女士告诉记者,此前因被驿站工作人员多收取快递费向菜鸟驿站官方客服投诉,客服允诺匿名处理。然而,两小时后,吴女士就接到驿站工作人员来电谩骂。两天后,官方客服回电,说事情已经解决,退回了多收的费用。3月2日,吴女士的家人去菜鸟驿站寄件被拒收,并且工作人员态度蛮横。

后来,菜鸟驿站客服承认,他们处理的第一步就是把投诉人的信息给驿站,让驿站先行解决。“很多驿站的工作人员接收到投诉信息后,首先想到的并不是解决问题,而是生气报复,而我们又掌握着消费者详细的个人信息。”吴女士担忧地说。

记者发现,由于代收点往往与家庭住址比较近,消费者和代收点工作人员、快递员之间接触频繁,消费者的投诉维权很难做到匿名,这让消费者多了维权的顾虑。记者在黑猫投诉平台查询发现,有关“代收点”或“驿站”的投诉超过1万条,其中200多条投诉中提到自己被代收点工作人员或快递员威胁。

业内人士建议,代收点本是为方便消费者服务的,下一步应优化管理,提升服务质量。

邓永表示,快递企业应优化对快递员的绩效考核和奖惩措施,让快递员有提升服务的动力;要通过合同等方式理顺快递企业与代收点之间的权利义务关系,快递企业要加强代收点的监督。此外,邮政监管部门要加强对快递企业和代收点的监管,可通过罚款、责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证等方式,督促快递业提升服务质量。

(新华社北京3月17日电 记者周自扬)

生活观察

宠物经济火热 宠物“身后事”谁来管?

如今,越来越多的人变身“铲屎官”“遛狗达人”,在家里饲养宠物,为生活增添趣味。这些宠物主人心甘情愿为宠物的衣食住行、吃喝玩乐买单,也让宠物学校、宠物摄影、宠物美容等新兴行业应运而生。

随着宠物行业产业链逐渐完整,宠物的“身后事”——殡葬也成为关键一环。但是记者调查发现,部分宠物主人缺乏相关意识或条件有限,随意抛弃宠物尸体等现象时有发生;宠物殡葬行业仍存在较多问题,尚未形成健康有序的经营秩序,亟待各方治理规范。

A 宠物突破1亿只大关 宠物殡葬引关注

近年来,宠物经济愈发火热。《2020年中国宠物行业白皮书》(消费报告)数据显示,2020年我国城镇宠物犬猫数量突破1亿只大关,达到10084万只,消费市场规模也达到2065亿元。其中,二线城市宠物主人占比41.8%,是宠物主人分布最多的城市。

宠物的寿命大多只有十几年,随着越来越多的人开始饲养宠物,

B 灰色地带中的失序市场

宠物数量突破1亿只大关,作为下游的宠物殡葬市场自然也应形成。目前,北京、上海等一线城市,已有合法机构和有关管理部门专门从事和监管相关行业。但是,对于大多数城市来说,宠物殡葬仍然属于灰色地带,在行业管理、市场运作等方面存在诸多问题。

——经营“不正规”,被举报成常态。一家位于某二线城市的宠物殡葬服务商张辉表示,目前,宠物殡葬处于“灰色地带”。尽管市场有需求,但是还没有相关的规范性法律法规,也找不到相应的管理部门去登记注册。

C 法规待健全 行业待规范

宠物殡葬服务商沈力告诉记者,虽然现在养宠主力集中在二三线城市,但是受经济水平和社会发展程度的制约,这些城市仍然缺乏宠物相关领域的规范性管理条例。

目前,不少国家都通过了对宠物尸体处理的相应规定,来控制尸体对环境的污染。但在我国,动物由畜牧部门负责,殡葬由民政部门负责,宠物殡葬处于“两不管”状态。而对于想要申请执照的宠物殡葬服务商来说,还需要和环保、工商等多个部门沟通交涉。不仅手续复杂,而且往往忙活半天,证件也不一定能办下来。

胥辉豪表示,这一空白也导致众多从业机构在无资质运营。宠物殡葬的主要服务方式为土葬和火葬,前者需要相对隔离、远离居民和水源的荒凉土地,但无法做到严格意义上的



五部门发文 禁止小贷公司向大学生 发放互联网消费贷款

新华社北京3月17日电 记者17日从中国银保监会获悉,银保监会等五部门近日联合发布通知,规范大学生互联网消费贷款,明确小额贷款公司不得向大学生发放互联网消费贷款。

《关于进一步规范大学生互联网消费贷款监督管理工作的通知》指出,近期,部分小额贷款公司以大学校园为目标,通过和科技公司合作等方式进行诱导性营销,发放针对在校大学生的互联网消费贷款,诱导大学生过度超前消费,导致部分大学生陷入高额贷款陷阱,引起恶劣的社会影响。

通知明确,小额贷款公司要加强贷款客户身份的实质性核验,不得将大学生设定为互联网消费贷款的目标客户群体,不得针对大学生群体精准营销,不得向大学生发放互联网消费贷款。

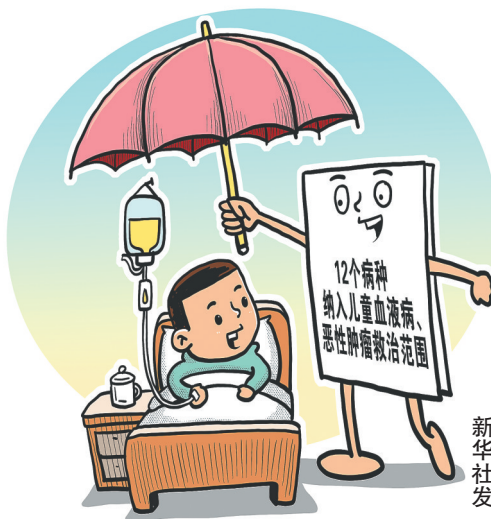
通知要求银行业金融机构加强大学生互联网消费贷款风险管理,严格落实大学生第二还款来源,规范催收行为,加强个人信息保护,所有大学生互联网消费贷款信贷信息都要及时、完整、准确报送至金融信用信息基础数据库。

通知明确,对于已发放的大学生互联网消费贷款,小额贷款公司要制定整改计划,已放贷款原则上不进行展期,逐步消化存量业务,严禁违规新增业务。

记者从银保监会了解到,银保监会下一步将会同有关部门做好通知贯彻落实工作,积极开展违规业务的排查整改,坚决遏制互联网平台精准“收割”大学生的现象,切实维护学生合法权益。

发布通知的部门包括银保监会办公厅、中央网信办秘书局、教育部办公厅、公安部办公厅、人民银行办公厅。

12个病种纳入儿童血液病、 恶性肿瘤救治范围



新华社北京3月17日电 (记者陈席元)国家卫健委等五部门近日发文,将12个病种纳入儿童血液病、恶性肿瘤救治管理病种范围,并鼓励各地在国家确定的病种基础上,纳入本地区多发、群众反映强烈的儿童重大疾病。

据了解,这12个病种包括脑胶质瘤、髓母细胞瘤、颅咽管瘤、室管膜肿瘤、恶性生殖细胞瘤、鼻咽癌、甲状腺癌、胸膜肺母细胞瘤、神经纤维瘤病、朗格罕细胞组织细胞增生症、慢性活动性EB病毒感染以及免疫性溶血性贫血。

通知要求,各地要根据新增病种诊疗需求和病例登记信息数据等情况,及时调整完善定点医院和诊疗协作组,细化诊疗规范和临床路径,完善医疗保障政策,并做好病例信息登记、全程管理和随访。

儿童血液病、恶性肿瘤病种多,治疗难度大,部分病种诊疗过程涉及多个学科或医疗机构,造成治疗周期长、医疗费用高、报销比例低、家庭负担重。2019年,国家卫健委等五部门首次将再生障碍性贫血等10种主要的儿童血液病、恶性肿瘤病种纳入救治管理和保障体系。

2020年我国汽车后市场 消费规模超万亿元

新华社北京3月17日电 (记者王雨箫)记者17日从商务部了解到,随着我国经济形势稳定向好,2020年汽车后市场消费持续复苏,初步估算,全年汽车后市场消费规模超1万亿元,有力拉动了汽车消费。

汽车后市场是指已售汽车使用过程中产生的交易或服务活动。商务部相关负责人表示,2020年我国二手车交易量有序回升,汽车改装、报废机动车回收稳定增长,共享出行、充电设施快速发展。

据中国汽车流通协会统计,2020年全年,二手车交易量1434.1万辆,同比下降3.9%,降幅比2020年上半年收窄15.7个百分点;交易额888.4亿元,同比下降5.0%,降幅比2020年上半年收窄16.7个百分点。

此外,据商务部统计,2020年全年,报废机动车回收拆解数量239.8万辆,同比增长4.5%。据全国工商联初步核算,2020年全年,汽车改装市场规模达到652亿元,同比增长7.1%。据交通运输部统计,截至2020年底,全国共有214家网约车平台公司取得网约车平台经营许可。

充电基础设施正在加速普及。据中国电动汽车充电基础设施促进联盟统计,截至2020年底,全国充电基础设施数量168.1万台,比2019年底增长37.9%。