

3月1日起快递不得擅自放驿站、快件箱,江苏省邮管提醒收件人:

快递员未按要求投递可打12305申诉

新修订的《快递市场管理办法》将于3月1日起施行,其中的第二十八条备受关注,根据规定:经营快递业务的企业未经用户同意,不得代为确认收到快件,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。如有违反,予以警告或者通报批评,可以并处1万元以下的罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下的罚款。2月26日,现代快报记者注意到,目前不少快递小哥仍是“先斩后奏”,快递放到驿站或快件箱后再发个信息通知收件人。江苏省邮政管理局提醒,对于快递企业未经用户同意即将快件投至快件箱或者菜鸟驿站的,用户可以要求快递员重新上门投递。如果快递员仍未上门投递,用户可以通过向企业进行投诉、拨打12305进行申诉等,维护自身权益。

现代快报/现代+记者
赵丹丹



驿站里等待被取的快件 现代快报/现代+记者 杨晓冬摄



这43公斤猫砂是徐女士从驿站搬回家的 徐女士供图

市民

不打招呼直接放驿站、快件箱的情况不少

快递小哥投件前会征求收件人意见吗?对此,现代快报记者询问了多名市民。

市民王小姐说,印象中有部分快递小哥会电话问一声,是送上门还是放驿站,或是放快件箱,但大多是“先斩后奏”,快递放到驿站后发个信息通知:您的运单尾号XXX的包裹,请凭取件码XXX到驿站领取,并留个电话。“因为白天没人在家,我基本也默认了这种方式。”但王小姐坦言,一些又重又大的快递还是希望能送上门的。

市民徐女士也有同感。“小件快递放驿站拿取还比较方便,但是大件尤其是重物,真的不好拿。”徐女士说,有一次她买了12包猫砂,共

43公斤,所住小区没电梯,来回搬运耗费了大量精力,第二天整个胳膊又酸又疼。“还是希望快递小哥事前打个招呼,解决这种特殊快件‘最后一公里’派送。”

快递企业

通过技术端投入增强派件效率,满足用户需求

《快递市场管理办法》修订之前,不论是2018年的《快递暂行条例》还是2019年实施的《智能快件箱寄递服务管理办法》,都强调快递员应在通知收件人的情况下,再将包裹放入快件箱。

申通快递公司相关人员表示,申通快递对于末端派送服务规范,尤其是快递员派送前需征求收件人意见进行派送的相关规范要求,一直是作为重点工作执行的。《快递市场管理办法》施行后,不仅对快递员

务的要求标准更高了,更是从法律层面有了更明确的罚则标准。基于目前快递员每天的派送量,尤其是比较集中的派件区域,每件必须快递员致电必然会影响到效率。下一步,申通快递会通过优化技术手段,比如派件的智能化电联、前端揽收时的客户选择、明确要求上门的快件进行标志识别等,通过技术手段投入来增强派件效率。同时,加强末端快递员派件培训、增强服务意识,合理调整派件结构、路线等。

也有快递企业表示,业务上肯定会做好准备,按照用户需求提供服务。

省邮管

快递员没按用户要求上门投递,可以申诉

现代快报记者从江苏省邮政管理局了解到,邮政管理部门会组

织向快递企业进行《快递市场管理办法》宣贯,督促指导企业严格按照邮政业法律法规向用户提供快递服务。

相关人员表示,目前快递企业投递快件主要有三种方式:上门投递、智能快件箱投递和快递服务站投递。有的用户白天上班不方便接收快件,同意将快件投递到快件箱或者快递驿站,但也有一部分用户希望能够投递上门。对于要求上门投递的用户,快递企业应当按照约定的地址进行上门投递,否则视为未妥投。

对于快递企业未经用户同意即将快件投至快件箱或者菜鸟驿站的,用户可以要求快递员重新上门投递。如果快递员仍未上门投递,用户可以通过向企业进行投诉、拨打12305(邮政业用户申诉电话)进行申诉、向邮政管理部门进行举报等方式维护自己的合法权益。

春节消费维权舆情报告发布

中消协点名海南三亚“返程难”



2月13日,大年初四,游客在海南省三亚市大东海景区戏水 新华社发



这个春节,南京夫子庙游人如织 现代快报/现代+记者 赵杰摄
2月13日,游客在哈尔滨极地公园广场观看企鹅巡游 新华社发



现代快报讯(记者 徐梦云)2月26日,中国消费者协会公布2024年春节消费维权舆情分析报告,报告显示2月9日至18日,交通出行、景区旅游、文化娱乐、消费服务等方面维权热度较高。中消协称,春节假期出行需求增长,火车票、机票供需失衡,价格波动明显。海南三亚因地理、天气等原因,“返程难”引发热议,此外列车超员问题再次出现。

经文化和旅游部数据中心测算,春节假期8天全国国内旅游出游4.74亿人次,同比增长34.3%,按可比口径较2019年同期增长19.0%;国内游客出游总花费6326.87亿元,同比增长47.3%,按可比口径较2019年同期增长

7.7%。2024春节档总票房破80亿元,总观影人次1.62亿,总场次383.6万,票房、观影人次及场次三项关键数据创下中国影史新高。

返乡团聚后再合家错峰出游成为过节新趋势,年俗游、冰雪游、海岛游等度假类消费增长显著。各地丰富文旅活动带动消费高涨,迎春灯会、花市、庙会、舞龙舞狮等大型活动达5108场;哈尔滨作为今冬冰雪游“爆款”,文旅消费规模同比增长超106%。此外,下沉市场强劲回暖,小众目的地旅游成为新的增长点,三、四线城市票房占比增长也尤为突出。

中消协介绍,在2月9日至2月18日共计10天监测期内,共收集到

“消费维权”相关信息21575207条,日均约216万条。舆情走势平稳增长,2月17日信息量达到峰值,为2611184条。其间,共监测到“消费维权”吐槽类信息1365014条,占“消费维权”总信息量的6.33%。

监测发现,2024年春节期间消费者吐槽主要集中于交通出行、景区旅游、文化娱乐、消费服务等方面。

春节假期出行需求增长,火车票、机票供需失衡,价格波动明显。海南三亚因地理、天气等原因,“返程难”引发热议,此外列车超员问题再次出现。

初三前后各地迎来出游量最高峰,景区出现导游司机严重违规、安全卫生意识缺失、运力不足等情

况。18日达到峰值,为8.3万条,“傅园慧称包车被勒索”等事件引发公众广泛讨论。此外,假期前三天观影、线下民俗活动、烟花燃放等公众吐槽较为频繁。

消费服务话题集中在年夜饭、年礼等方面,美发、美甲、购买“新年战袍”已成为很多年轻人展现品位和个性的潮流。节假日的涨价、强制消费等行为频频招致网友吐槽。

文旅消费新亮点不断涌现,市场持续回稳向好,但出行与旅游方面也出现一些舆情。对此,中国消费者协会建议一是要多联动,完善多部门协同长效管理机制。各地区各部门应把恢复扩大消费摆在优先位置,从顶层设计角度,制定促进消费政

策,优化资源配置,集中管理调度,进一步释放城市活力和消费空间。

二是要抓细节,提升公共服务水平。相关部门应当坚持以人为本,以服务为第一要素,向先进地区学习,不断改进细节,提升服务。实实在在做好引导和监管工作,切实打击重点消费场所欺客宰客、强制消费、虚假宣传等违法违规行为,肃清“顽疾”。同时,提升重点窗口服务意识和水平,急群众之所急,做好各类暖心服务。

三是要多引导,建立健全应对有力的处置回应机制。互联网时代,人人都有麦克风,因此要加强网上网下联动,强化信息发布和舆论引导。