

重报调查

# 快递新规实施，你的快件到“家”了吗？

□新重庆-重庆日报记者 杨锐紫

3月1日起，新修订的《快递市场管理办法》正式施行。其中明确提到，经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为用户确认收到快件，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。

新规实施后，快递是否都能够按照要求送上门？消费者又能否自主决定快递放哪？记者对此进行了走访，并采访了快递企业和业内人士。

## 市民反映：收件体验各有不同

目前有市民反映仍有少数快递企业存在“不告而投”的问题。

3月20日下午，家住两江新区某小区的张女士手机显示，有快递正在派送中，但她没有接到快递员电话或短信。直到收到App取件提示，她才知道快递被放在了快递驿站。

“不是说从3月开始快递员要先征求用户的意见，才能把快递放入驿站或快递柜吗？”张女士说。

家住南岸区融侨半岛云满庭的韩先生也表示，自己收到了小区楼下快递柜的取件提示，但此前快递员没有征求他的意见。

而住在渝北区北环附近某小区的张女士遇到的情况略有不同。3月20日上午，正在熟睡的张女士连续收到三通陌生来电，但她没有接听。

“我平时上夜班，白天都要补睡眠，所以不怎么接电话。”下午醒来后，张女士回拨电话，对方称是顺丰快递的小哥，原本是打算送货上门，因为联系不上张女士，便把货品放到了小区驿站，同时对方还表示若张女士需要送货上门，会在第二天提前与她联系确定送货时间。

张女士选择自己去驿站取快递，不过她谈到，自己所在的小区很大，有20多个单元楼，居住的老人和小孩较多，有些楼栋驿站和快递柜较远，如果是老人去取件，尤其又买的大件，还是希望快递企业能够送货上门或是提前打电话询问。

住在江北区北滨路附近的王先生则说，他在3月21日上午和下午，分别接到了顺丰快



二月一日，位于巴南区的中通快递重庆转运中心，工作人员正在分拣快递。  
记者 谢智强 实习生 康海雨 摄影 视觉重庆

递、京东快递快递员的电话。“都是问我在不在家的。我回答在家，快递员就直接把快递送到我家门口了。”王先生说，这几家快递企业让他觉得很靠谱。

记者注意到，在新规实施前，部分快递企业的确存在不主动送上门的问题。

## 快递企业：加强管理提升服务水平

3月20日上午，在渝北区某小区快递网点，快递员正在投递快递。“我知道现在要求先询问客户要不要送上门，但是我们的送件量大，一天要送几百件，顾客又催得急，来不及打电话询问。”快递员说。

一名来自邮政公司的快递派送员说，如果顾客有送货上门的需求，在地址旁边备注后，公司会帮顾客将快件转到上门送货的部门，但时间可能会延迟。

记者走访发现，快递企业很难做到快件派送前完全询问顾客，究其原因，有多种。

顺丰快递常被作为行业比较的对象。“一直以来我们都是送货上门的，要通过大数据助力，对每个区域的件量进行分析，合理分配

员工负责的范围，特别是在‘最后一公里’部分，我们会提前通过App设置和电联的方式，了解客户收件偏好和需求，提高按需上门的履约率。”顺丰媒体经理梁小龙介绍。

在具体操作上，顺丰在App上进行收件方式的设置，客户可以提前设置好长期的收件方式偏好和沟通偏好，以及方便收件的时间段；针对某一票特定的快递，客户也可以在派送途中随时设置收件的时间、地点，或是否敲门等需求。此外，派件时顺丰也会提前智能外呼，客户可以直接提交预约派送方式和时间等需求，快递员会提前电话沟通，确认客户具体的派送需求偏好。

对于快递新规，企业也有自己的看法。申通重庆负责人就说，现在一名快递员每天要送四五百个快件，打一个电话大约需30秒，如果每一个快件都要打电话询问，那么从早上七点忙到晚上八点都送不完。

“新规出来后，对加盟型企业影响比较大，一是快递员小哥的收益会缩水，因为他们一天的派送量减少了，其工资跟送件量又有一定的挂钩，二是投诉多了会被惩罚，导致离职率攀升。”该负责人称，新规施行以来，申通日均接

到400多个投诉，有20多名快递员离职。

快递企业也在想办法提升服务水平。菜鸟公共事务部负责人付颖表示，菜鸟速递一直坚持通过送前电联等方式，根据消费者的选择提供快递配送服务。目前公司对员工尤其是新入职的加强政策培训，抓好新规的落实，在申诉方面加强与消费者沟通，尽全力满足每一名消费者的需求。

申通重庆负责人谈到，在智能运用方面开启了前段和末端的智能服务，比如前段（中、小程序、电商平台等）提供是否送货上门需求的选项，末端启用了智能机器人，在派件时智能机器人会通过打电话或短信，询问客户派送需求，再把需求发送给快递员，快递员会按需配送。此外，遇到新规方面的投诉，客服也会主动进行回访，了解情况。

## 官方回应：新规对企业有处罚措施

新修订的《快递市场管理办法》本月正式施行，新规关于未经用户同意不得将快递送至驿站或快递柜等规定引发关注及热议。

中国快递协会法律事务部主任丁红涛回应，快递服务是民事履约行为，不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱，只要快递企业与用户协商一致，都是可以的。办法的最新规定，不是要求必须上门投递，而是针对经常出现的未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的情况，要求快递企业在投前征得用户同意。

当然，征得同意的方式，不止人工打电话一种，也包括前置确认选项、智能语音呼叫等多种方式。对于未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的，办法规定了对快递企业的处罚措施，包括警告、通报批评、可以并处罚款等。

来自市邮政管理局的数据显示，新规施行以来，3月1日至21日，重庆全网日均投递量为820万件，同比增长45.12%。

业内人士建议，快递新规施行后，要从源头上解决问题。比如，消费者在电商平台购买产品时，相关平台可以明确送货上门以及放驿站、快递柜等选项。目前已有部分购物平台开始采用该方法。



## 一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	34.09%
2 住房城建	18.46%
3 医疗卫生	12.17%
4 市场监管	8.74%
5 交通运输	4.40%
6 司法	4.07%
7 城市管理	3.26%
8 治安管理	3.08%
9 民生服务	2.60%
10 商贸经济	1.95%

## 这些事解决了

### 沟渠堵塞无法灌溉 清淤恢复

市民反映：南川区南城街道清泉社区河沟干涸，导致农田无法灌溉，希望相关部门核实处理。

南川区南城街道办事处回复：经核实，属沟渠堵塞所致。已及时组织工作人员清淤，现已恢复正常用水。

### 广告灯箱通宵扰民 约谈商户

市民反映：南岸区时代都汇小区附近的广告灯箱通宵开启灯光扰民，影响附近居民夜间休息，希望相关部门核实处理。

南岸区天文街道办事处回复：接到市民反映后，工作人员赶赴现场核实。经核实，两商户存在通宵开启广告灯箱的情况。执法大队工作人员对两商户进行现场约谈。商户同意每晚22:00将广告灯箱进行关闭，保障周边居民正常休息。

### 塑胶场地颗粒脱落 及时修复

市民反映：大渡口区建胜镇龙桥社区五组团篮球场才铺好的塑胶场地，没过多久就有颗粒脱落现象。

大渡口区建胜镇回龙桥社区回复：经社区工作人员现场查看，出现颗粒脱落现象是由于胶和颗粒配比不够。施工方制定了补修方案，目前问题已解决。

### 未按计价器收费 教育罚款

市民反映：在潼南区桂林街道隆鑫广场中央大街乘坐出租车，司机未按照计价器收费，违规一口价收取费用，希望相关部门核实处理。

潼南区交通局回复：经调查，出租车司机没有按照计价器收费，情况属实。已组织该车辆驾驶员学习《重庆市巡游出租汽车驾驶员服务行为准则》，并责令出租车所属企业加强对从业人员的学习、教育，同时对驾驶员罚款200元，并退回乘客多收取的费用。

### 高音喇叭唱歌 民警调查

市民反映：忠县乐天公园内有很多老人使用高音喇叭设备唱歌，产生噪音扰民，影响周边居民的正常休息，希望相关部门核实处理。

忠县公安局回复：接到市民反映后，立即责成民警调查处置。经民警现场沟通和法治宣传，老人认识到歌声打扰到周边居民，承诺降低音量。

### 房屋墙面开裂 立即维修

市民反映：彭水县依云水岸小区的房屋墙面开裂，多次向小区物业反馈未果，希望相关部门核实处理。

彭水县住房和城乡建设局回复：接到市民反映后，立即派质量科工作人员前往依云水岸小区，会同施工单位负责人及物业公司管理人员对市民的房屋进行检查，发现该房屋室内墙面确有开裂现象。施工单位负责人当即表态立即维修。目前，已处理完成，业主对处理结果满意。

(新重庆-重庆日报记者张莎 整理)

## 这些事还没解决

市民来电：九龙坡区中粮鸿云小区有业主擅自拆除外墙向外扩建阳台，并改建阳台下水管道，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电：北碚区嘉瑞大道与同泰路的交叉十字路口处，有施工围挡倒塌在车行道上，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电：九龙坡区鑫泰锦居小区49号楼楼顶的铁皮棚被大风掀开，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电：其位于荣昌区学府康城小区的商品房，3月22日接到开发商通知房产证已办理完成，但需要预缴1年的物业费才会发放，市民对此不满，希望相关部门核实处理。

市民来电：开州区高桥镇白杨村的乡村道路全部没有硬化，给当地居民出行带来不便，向村委会反映未果，希望相关部门核实处理。

(12345热线提供，截至3月25日)

## 公益诉讼守护美好生活

□新重庆-重庆日报记者 张莎

“在刚刚播放的视频中，我们看到骗子通过套近乎、赠送皮肤等一系列话术，让受害者一步步上钩，‘主动’交出账号……同学们一定要提高个人信息保护意识，善于识别骗术，防止上当受骗。”近日，一场个人信息保护专题法治宣讲正在四川外国语大学重庆科学城中学校举行，来自市检察院五分院的“莎姐守未”团队，为近千名师生揭秘了一起侵犯公民个人信息民事公益诉讼案始末。

初中生磊磊可以在周末用两个小时手机，当他玩一款游戏时，有人私信他可以免费领取3个游戏皮肤，磊磊信以为真，加对方社交账号联系，又在对方指导下一步步操作，最后发现自己的社交账号被骗走了。

市检察院五分院检察官介绍，2019年12

## 免费领取游戏皮肤？ 不法分子这样骗了3800余个社交账号

月至2021年8月，李某某组织其他10人，以这样的方式骗取他人的社交软件账号、支付密码、手机号码及短信验证码等信息，并采取修改受害人登录密码、清除绑定的手机号、删除好友等方式掌控受害人账号。

李某某等11人还通过查看交易记录、朋友圈信息，以使用时长和活跃度为主要标准，将账号分类为“活跃”“普通”“垃圾”等档次，在明知他人可能用于违法犯罪的情况下，分别以不同价格出售牟利。

不到两年时间，李某某等人共骗取账号

3800余个，获利70余万元。

“我们在调查时发现，受骗账号大部分属于未成年人。这个团伙作案具有分工明确、目的明确、对象明确的特点，利用专业术语、分文不取等手段，骗取防备心较低的中小学生对信任，达到最终目的。”该案承办检察官熊姿介绍，据目前掌握的线索，下游犯罪分子利用被出售的部分账号进行电信诈骗，已造成10余人遭受财产损失共计200万元以上。

由于该案涉及受害人数众多、危害后果严重，社会影响并未得到消除。2023年底，五分

院决定提起民事公益诉讼，要求被告公开赔礼道歉，结合案情制作法治宣传短视频，并在2个主流网络平台公开播放一年。在四川外国语大学重庆科学城中学校现场播放的视频正是由被告出资制作。

检察五分院还向相关社交软件公司制发了《关于进一步加强账号安全管理的函》。软件公司对3800余个账号逐一排查，对其中1460个采取了限制社交功能、封号等措施，其余账号进行提级监管。

“在大数据时代，公民个人信息蕴含着极为重要的经济、社会、安全等价值，因此成为不法分子觊觎的对象。”市检察院五分院公益诉讼部门主任梁琴表示，本案的办理遵循了恢复性司法和预防性司法理念，既严厉打击侵犯公民个人信息的行为，也对未成年人个人信息重点保护。

## 身边的民法典

□新重庆-重庆日报记者 黄乔

“房子是约定留给孩子的，她现在竟然给卖了，哪有这样当妈的！”前不久，璧山区人民法院审结了一起离婚后财产纠纷案件，原告戴某在庭审中向法官表达自己的不满。

据了解，戴某与妻子曾某婚后感情不和，双方协议离婚，约定7岁儿子小戴由男方戴某抚养，登记在女方曾某名下位于璧山区东林大道的一处房产归曾某和小戴共同所有，待小戴年满18岁后，该房屋归小戴所有，曾某配合小戴办理房屋产权过户手续。

然而，令戴某万万没有想到的是，白纸黑字约定好的，曾某却公然违反了。

原来，去年2月，曾某擅自将房屋以34万

## 女子擅自将离婚时约定赠与子女的房子卖了 法院判返还卖房款

元的价格卖给了案外人，戴某对此心生不满，遂向法院提起诉讼，要求曾某将卖房所得款项返还给自己。

璧山区人民法院经审理认为，原、被告在离婚协议中将涉案房屋约定赠与未成年子女，双方均应按协议约定履行各自义务，女方却擅自售卖房屋，不仅违反诚实信用原则，还严重侵害了未成年子女的财产权益。

法院遂判决被告曾某向小戴支付卖房款

34万元。由于7岁的小戴现由原告直接抚养，故其财产应由原告管理为宜，被告有权对财产的使用情况进行监督。一审宣判后当事人未上诉，判决已发生法律效力。

### 法官说法>>>

男女双方对于婚姻解除、子女抚养安排、共同财产分割、共同债务承担以及离婚损害赔偿等问题达成的具有人身和财产双重性

## 小区旁建临时道路供运渣车通行 灰尘噪音扰民 建设方：降尘降噪，分时段运输

□新重庆-重庆日报记者 朱婷  
实习生 李佳妮 文图

近日，有市民反映称，自家所在小区旁空地修建临时道路供运渣车通行，产生安全隐患。

市民王先生告诉记者，他住在位于蔡家的两江郦湾三期三期“空地属于小区开发商，周边都有楼栋还有幼儿园，现在空地上修建临时道路供运渣车通行，不知道合不合规，运渣车随意进出，产生灰尘噪音不说，还有安全隐患，给周边居民出行带来不便。”

21日，记者来到两江郦湾三期三期，旁边一块空地上正在施工，空地有临时道路延伸至江边。现场施工人员表示，这条道路只是临时路，路的尽头是弃土回填点，至于具体情况，他

们只是施工，具体要问建设方蔡家组团建设开发公司。

随后，记者来到蔡家组团建设开发公司。相关人士表示，临时道路通往弃土回填点，该回填点经过了住建部门、城市管理部门的审批，回填后还会复绿，临时道路也经过了多个部门的多次评估和论证。考虑到周边小区的业主们有意见，他们经过与街道社区、业主代表们沟通协商，将采取多项措施，如：加大降尘降噪力度，临时道路增设喷淋系统，通行时降低车速；同时，运渣车将分时段运输，尽量不打扰业主；另外，也将在相关路段，设置一系列提示，对运渣车、社会车辆进行分流。该人士还表示，运输渣土也有时间限制，预计9月30日后，将结束向该回填点运输渣土。



小区旁的空地正施工。