快递“送件上门”如何名副其实

“双11”前后，快递物流迎来高峰。一些地方不少消费者反映，自己明明备注了“送货上门”，却只收到一条取件短信，包裹被直接放进快递柜或快递驿站。

部分快递企业为何不送件上门？如何打通快递配送“最后一百米”，让“送件上门”更好落地？“新华视点”记者就此展开调查。

你的快递，为何堆在驿站？

“‘双11’我在网上买了20斤洗衣液，特意备注要‘送货上门’，结果快递员连电话都不给我打，我只收到驿站发来的取件码。”安徽合肥市民何东新告诉记者，当他联系上快递员时，对方只说“单太多送不过来”，让他自己去拿。

何东新的遭遇，道出了不少消费者的心声。

2024年3月1日起，新修订的《快递市场管理办法》施行，其中规定：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。然而，擅自将快件投递至驿站或智能柜的现象，依旧屡见不鲜。

“我们这边只有少数快递公司会送件上门，其他快递公司都把快件放驿站。”湖南邵阳的姜先生说，“驿站离小区还有一段距离，我跟老伴都七十多岁了，家里又没有年轻人，拿包裹经常累得气喘吁吁。”

记者随机走访了合肥市一家快递驿站。驿站位于某小区门口，货架上堆满了待取的快件。“平日站内每天有1000个左右快件，‘双11’高峰期最多有2000多个。”驿站负责人说，多数快递企业员工都默认将快件放在驿站，再由驿站发送短信通知消费者来领取。

记者随后致电某快递公司合肥分公司，工作人员回应，消费者在电商平台上给商家的备注，快递员可能看不到。如需送货上门，可在自家详细地址后标注“送货上门”四字。无特别标注或者配送前未电话告知，快递员会默认将快件放在驿站。

在黑猫投诉平台上，涉及“快递不上门”的相关投诉有近700条，大多集中于“大件不上门”“未提前告知即放驿站”等问题。

“网络投诉的只是极少数，遇到这种事，一般都是息事宁人算了。”姜先生说。

快递缘何“上门”难？

消费者有苦水，不少快递员也有苦衷。

“平时一天700多单，‘双11’高峰能超过1000单。”从业8年的快递员刘宇杰说，“我每天忙得脚不沾地，如果每个快件都送上门，根本送不完。有的老房子没有电梯，送一单耗时耗力。往驿站放也是没有办法的事，否则快件可能会严重积压，耽误时效。”

“当前快递行业竞争激烈，单价被压得很低，企业利润空间微薄。”一位快递行业管理人员在接受记者采访时直言，“为控制人力成本，不少快递企业不愿在末端站点加派人手，一个快递员常常要负责好几个小区的派送，每天单量动辄几百件，逐户上门派送不现实。”

刘宇杰给记者算了一笔账：送一单才挣0.8元到1元，放驿站每件要扣0.3元至0.5元；虽然放驿站每单少挣了，但同样的时间能多送几单，整体算下来还是更划算。

配送需求信息的传递缺位，也是“上门”难的原因之一。

“消费者的收货需求其实非常多样：有的偏好送货上门，足不出户轻松便利；有的习惯驿站暂存，以此保护个人隐私；还有的消费者需求灵活，有时希望上门投递，有时又需要暂放驿站。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，要是全靠快递员逐一致电确认这些需求，不仅要耗费大量时间，还会增加成本。

陈音江说，不少电商平台的下单页面并未设置收货方式的选择项，消费者只能通过给商家备注的方式说明配送需求。“消费者的个性化投递需求，要么没被商家有效收集，要么虽然商家收集到了，也并未反馈给快递企业。”陈音江说，在这样的情况下，快递员一般会默认选择最省事的投递方式。

右图为安徽省合肥市一家快递驿站，货架上摆满了待取的快件；左图为该驿站张贴的取件通知

新华社记者 胡锐 摄

“一般送货上门的快递企业多为自营模式，服务标准、收费模式、时效要求比较统一，从总部到末端执行同一套标准化流程。”安徽顺丰速运有限公司公共事务经理吴杨玲告诉记者，消费者反映的“不送上门”的快递企业多为加盟制，即使总部快递企业有相关的标准、要求，也很难覆盖到众多加盟、代理商。

此外，陈音江还认为，虽然《快递市场管理办法》对“未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件”有处罚规定，但执行中罕有快递企业因此受罚，这也是快递“上门”难的原因之一。

多方协同，打通快递上门“最后一百米”

“快递上门”“按需投递”既是快递企业的职责，也是企业从“价格内卷”转向“价值竞争”的抓手，更是民生服务中不可或缺的重要环节。

受访人士建议，监管部门、快递企业、电商平台等多方协同，形成合力，破解这一难题。

——监管部门强化监管和正向引导。“应进一步畅通消费者投诉渠道，确保消费者的真实诉求能得到重视。”陈音江建议，监管部门应加大监管力度，对未执行快递上门要求、投诉量大、屡教不改的企业，依法严肃查处。

“要加强正向引导，推动快递企业通过优化服务形成良性竞争。”陈音江说。

——快递行业强化自身管理，推动服务标准化。吴杨玲认为，快递企业要着力满足消费者多样化的配送需求。“这对企业来说既是挑战，也是跳出低价竞争困局、构筑核心竞争力的重要抓手。”她说，快递企业总部需高度重视末端加盟网点及快递员的服务质量，制定统一服务规范，强化对末端环节的约束力。

“快递公司不能简单把压力加到快递员身上。要增加基层站点的人手，合理规定配送范围与任务，让快递员有条件改进服务质量、保障服务标准。”她说。

——技术赋能构建“投递友好”环境。一位快递行业管理人员认为，应推动小区、写字楼配备标准化驿站或者智能快件箱；驿站要及时推送取件信息，酌情增加冷链、24小时自助取件等设施，强化监控系统。

“电商平台可以优化快递页面设计，给出‘送货上门’‘驿站暂存’选项，将用户需求同步至快递企业。消费者也应理性行使选择权，明确自身需求。”安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明建议，相关平台、快递企业需落实责任、提升服务，通过强化技术赋能、盘活存量社会资源等途径，在成本、便利性和安全性之间找到平衡点，进一步改善用户体验。

新华社记者 胡锐 戴威

刊登热线 63334455 13888150035

●江榆遗失云南经贸外事职业学院学生证，证号W23550550337，登报作废。
●余艳梅遗失云南经贸外事职业学院学生证，学号：24221830001，登报作废。
●云南通辰汽车服务有限公司遗失云ADN6328车的《网络预约出租汽车运输证》，证号：昆租021355，登报作废。
●马知路、赵娜遗失昆明市云棠小区6栋一单元102交房违约金确认单。

昆明恒振物流有限公司遗失浦发银行昆明关上支行的开户许可证，核准号J7310049917401，帐号78090078801200000281，登报作废。

万海农业科技（云南）有限公司（开户银行：中国农业银行股份有限公司昆明曙光支行，账户号码：24022001040009526）遗失财务专用章，登报作废。

云南沃尔玛百货有限公司昆明霖雨路分店91530000678713322X2遗失财务专用章（编号5301000256437）一枚，登报作废。

云南小牛现代农业服务有限公司遗失在中国工商银行股份有限公司宜良支行，账号：2502023009200252897预留的财务章、法人名章，登报作废。

●兹有云南铖淦企业咨询管理有限公司印章编码5301003230101因公章建档录入错误，现登报作废。

璟奉轩 专业铺面、办公室、家装装饰 服务一条龙 15198713358

大理宝运物流有限公司遗失财务专用章，编号为：5329002082090，法定代表人私章，编号为：5329002082087，登报作废。

大理市喜洲知青康养中心遗失预留在中国农业银行大理喜洲营业所法人章，账号：24110901040002822，声明作废。

云南柠城印象文化传播有限责任公司（社会信用代码：91532601MAD59GAH0U）遗失备案公章（备案编号：5626006041437），登报作废。

云南众翔人力资源有限公司遗失中国银行股份有限公司昆明市新闻路支行基本存款账户信息原件，编号J7310084030001账号134094474129，及预留印鉴公章、财务章、法定代表人私章，登报作废。

解散公告

云南富畅投资有限公司因公司被吊销营业执照，于2025年11月10日经公司股东会决议解散。特此公告

云南富畅投资有限公司
2025年11月20日

●妇联保姆钟点做饭 65611572 63131702
●普洱市泉源农民专业合作社联合社澜沧分社遗失公章93530828MA7FKA851D，登报作废。

企业名称：呈贡区华福中餐店，在中国银行昆明市马街支行开立账户：134086036821开户许可证遗失；公章、财务章、法人章已找回。

澄江市及时予速递服务有限公司不慎遗失《道路运输证》正本副本，车牌号：云AH1082，证号：530129023125，特此声明。

昆明之间家居有限公司在中国建设银行世纪金源支行开立一般账户，账号：53050161536100001264，现遗失公章一枚、财务章一枚、法人章一枚，登报作废。

●云南云绪林业规划管理有限公司富宁分公司遗失公章一枚，编号5326002024357，声明作废。

豫晴商贸（云南）有限公司，统一社会信用代码91530102MA6O0JAL95，遗失发票专用章（编号5301002226547）一枚，登报作废。

云南昆松工程机械有限公司遗失预留在兴业银行股份有限公司昆明官渡支行（账号471110100100111611）的印鉴公章一枚，登报作废。

昆明鲜嗨荟商贸有限公司，统一社会信用代码：91530100MADGEN4J5P，（开户银行：中国银行股份有限公司昆明浅水湾支行，账号：134097503679）遗失财务专用章，登报作废。

●晏蓉遗失就业失业证，证号：5303020019063565声明作废。

鹤庆东岭土石方工程有限公司，遗失中国农业银行股份有限公司鹤庆县支行的开户许可证，开户许可证核准号：J7523000220801，开户许可证编号：731000874941，账号：2431970104 0007071，登报作废。

注销公告

云南富畅投资有限公司于2025年11月10日经公司股东会决议解散，并成立清算组，请公司债权人自本公告发布之日起45日内向公司清算组申报债权，逾期未申报债权的，视为放弃此权利。

云南富畅投资有限公司清算组
2025年11月20日

●朱虹颖遗失云南经贸外事职业学院学生证，学号：W2150405119，登报作废。
●王梓霖遗失云南经贸外事职业学院学生证，证号：24210530099，登报作废。

昆明慧点科技有限公司遗失在富滇银行昆明广场支行预留公章，财务专用章，法定代表人吴卜广私章，账号：9230110100010628 94，登报作废。

昆明玄和钢结构工程有限公司服饰分公司遗失营业执照正副本（注册号：530100100175561，核准日期：2010-07-07），登报作废。

云南农鑫农业开发有限公司石林分公司遗失公章（编号5301003397516）、财务专用章（编号5301003397517）、法人章（沈少辉，编号5301003397518），声明作废。

●李星月遗失云南经贸外事职业学院学生证，证号W23550150139，登报作废。
●张润泽遗失云南经贸外事职业学院学生证，证号24210130112，登报作废。

昆明少科科技有限公司遗失编号为2-2的营业执照副本（统一社会信用代码：91530111316380695E，核准日期：2024年3月5日），登报作废。

云南碧然堂农业科技有限公司遗失中信银行股份有限公司昆明北京路支行开户许可证，账号：8111901011300290695，核准号：J7310052268103，声明作废。

昆明经济技术开发区双合便利店（个体工商户）（统一社会信用代码92530100MAR8MWJD4Y）遗失公章，财务专用章各一枚，登报作废。

本人叶桂平由于保管不善，遗失中铁建昆仑云南房地产有限公司开具给本人的收据：1、房号1-1-1001交款人叶桂平，交款日期2022-6-24，收据号为：0010918，金额20000元；2、房号1-1-1001交款人叶桂平，交款日期2022-6-25，收据号为：0010868，金额250000元；3、房号1-1-1001交款人叶桂平，交款日期2023-2-25，收据号为：0012237，金额100000元；4、房号1-1-1008交款人叶桂平，交款日期2022-6-24，收据号为：0010916，金额20000元；5、房号1-1-1008交款人叶桂平，交款日期2022-7-26，收据号为：0011010，金额70000元；6、房号1-1-1008交款人叶桂平，交款日期2023-3-25，收据号为：0012331，金额300000元；7、房号1-1-1009交款人叶桂平，交款日期2022-6-24，收据号为：0010917，金额20000；元8、房号1-1-1009交款人叶桂平，交款日期2022-7-26，收据号为：0011009，金额90000元；9、房号1-1-1009交款人叶桂平，交款日期2022-9-30，收据号为：0011780，金额300000元；10、房号1-1-1009交款人叶桂平，交款日期2023-2-13，收据号为：0012165，金额300000元；11、房号1-1-1010交款人叶桂平，交款日期2022-6--24，收据号为：0010914，金额20000元；12、房号1-1-1010交款人叶桂平，交款日期2022-7-26，收据号为：0011008，金额70000元；13、房号1-1-1010交款人叶桂平，交款日期2023-3-31，收据号为：0012335，金额150000元；14、房号1-1-1011交款人叶桂平，交款日期2022-6-24，收据号为：0010915，金额20000元；15、房号1-1-1011交款人叶桂平，交款日期2022-7-26，收据号为：0011007，金额70000元；16、房号1-1-1011交款人叶桂平，交款日期2023-3-31，收据号为：0012336，金额150000元。合计金额为1950000元（大写人民币：壹佰玖拾伍万元整）。本人现声明，上述收据作废，该收据所产生的任何权责均与贵司无关。

交房公告

尊敬的“山海湾·金澜锦翠”项目各位业主：

您好！感谢您一直以来对“山海湾·金澜锦翠”项目的大力支持！

您所购买的融城天阶花园C地块（推广名：山海湾·金澜锦翠）项目1栋、2栋、3栋、车位已通过建设工程竣工验收备案，达到交房条件，现将办理交房手续有关事项公告如下：

一、交房日期：自2025年11月29日起，具体办理时间以我司《交房通知书》具体通知时间为准。

二、交房地点：山海湾金澜锦翠项目营销中心

三、交房时所需携带资料，详见《交房通知书-业主接房须知》。

四、若因客观原因确不能按时到场办理相关交房手续的，请及时与我司联系对接，否则由此产生的一切责任由业主自行承担。

恭祝各位业主喜迁新居！感谢您对我司交房相关安排的理解与配合，谨祝您及家人身体康健、阖家幸福！

如有疑问请致电交房咨询热线：0871-68581888 特此公告！

昆明市官渡区城中村改造置业有限公司 2025年11月20日

关于对官渡区关上国际会展片区（KCGD2024-4号）项目用地范围内涉及两宗道路部分土地确权的公告

官渡区关上国际会展片区（KCGD2024-4号）项目用地范围内涉及两宗道路部分土地确权位于官渡区关上街道办事处，两宗用地涉及官渡区关上国际会展片区KCGD2024-4号供应用地范围内。为完善该项目用地供地手续，依据《确定土地所有权和使用权的若干规定》的规定，拟给予确定官渡区关上国际会展片区（KCGD2024-4号）项目用地范围内涉及两宗道路部分土地确权，具体土地情况如下：

官渡区关上国际会展片区（KCGD2024-4号）项目用地范围内涉及两宗道路部分确权土地，地块一面积：333.05m²（合计0.50亩），土地四至范围：东至海明路，南、西至国贸路，北至昆明国际会展中心；地块二面积：7.44m²（合计0.01亩），土地四至范围：东至海明路，南至国贸路，西、北至昆明国际会展中心。

依据《确定土地所有权和使用权的若干规定》第三条：“城市市区范围内的土地属于国家所有”，拟确定以上两宗土地属国有，确权土地面积合计340.49 m²（0.51亩）（登记面积最终以不动产权籍调查面积为准）。

对上述土地公告内容如有异议，请于2025年11月28日前以书面形式向昆明市官渡区自然资源局提出。逾期没有提出异议，将按程序依法予以确权。特此公告。

联系电话：0871-67169510

地址：昆明市官渡区云秀路2898号国投大厦2号楼2609室

昆明市官渡区自然资源局
2025年11月10日