

# 《新规》一周年，您的快递送到家了吗

围绕快递是否送货上门这“最后一公里”，2024年3月1日，我国新修订了《快递市场管理办法》(以下简称《新规》)并正式实施。

《新规》实施一年，我市快递企业和客户之间有哪些变化？您的快递送到家了吗？记者就此展开了走访调查。

## 您收取快递的方式变了吗

3月5日，实地采访中记者了解到，《新规》实施以来，部分市民的收件方式还是和之前一样，一条短信通知凭取件码取件，派送的快递企业多为韵达、极兔、申通、圆通、中通等。市民张女士表示，很久没有接到过派送电话，快递直接投放至驿站的派送方式占绝大多数。

根据网购平台的不同，派送的快递企业也不同，市民在淘宝、拼多多、抖音等平台网购的商品多为韵达、极兔、申通、圆通、中通等快递企业配送，服务中，通常默认客户附近自提点或驿站为最终派送地点。市民在唯品会、京东等平台网购的商品派送基本由顺丰、京东等快递企业派送，属于这类企业派送的快递客户在收取快递时，都会提前接到快递员的通知，根据自己的需求去站点拿取或者送货上门，方式和时间由市民自己决定。

究竟要不要送货上门，因为出发点不同，市民表达了不同的看法。其中，认为送货上门就是便利客户的举措，有些大件商品自己去驿站等搬拿着费力，快递员送货上门能够极大减轻负担；另外一种声音是，送货上门对于客户隐私和安全有所顾虑，担忧家中只有一名女性或者老人孩子单独在家时，送货上门时又觉得不太安全。

## 快递企业能做到与难做到并存

为什么有的快递企业能做到上门，而有的快递企业做起来却很困难呢？记者随后采访了我市邮政、中通、顺丰几家快递企业了解情况。

“‘快递上门’不仅是客户的基本需求，更是我们提升服务质量、增强企业竞争力的重要环节。”西宁邮政分公司业务主管韩芬告诉记者，邮政企业未上门投递原因有客户收件信息不准确导致投递困难、客户与揽投员工作时间存在冲突等，邮政公司方面也正在优化下单环节信息提示，对地址信息填写不详细的客户进行弹窗提示，引导完善信息。还将合理调整揽投员的工作时间和任务分配，将同一区域的快递集中安排给一名揽投员，减少揽投员的往返时间，根据快递的紧急程度和客户需求，优先处理需要上门投递的快递，提升员工服务意识和专业能力。

作为送货上门有困难的快递企业来说，困难出现在了“成本与效率”的博弈之中。快递员日均派件量超500单，若强制上门，效率将大打折扣。

西宁市海都中通速递服务有限公司客户部经理李静说：“中通的快递量比较大，业务员比较紧缺，我们的要求是按需投递，但是考虑到实际情况，再加上很多人平时上班也不在家，送货上门不太现实，所以大部分还是放在驿站。根据客户的投递喜好，要求送货上门或者是放第三方，或者是要求派件时电联我们也会根据客户的需求进行派送。《新规》实施以后投诉确实有所增长。”

在部分快递企业直呼人员紧张、派单压力大的同时，京东、顺丰等直营企业因长期坚持上门服务，《新规》的实施对其影响较小。小区内，大家经常会碰到拉着小收件箱上门派件或取退件的京东、顺丰快递员，他们统一着装、言语礼貌给客户带去了良好的服务体验。

“在投递快件的过程中，所有快递员需严格执行符合行业规定及公司内部规定的标准去操作，快递到达以后须先与客户联系，确认客户是否方便签收，公司规定快递员要百分百上门投递，但根据实际情况也会尊重客户的选择。市民要求快递上门服务的占50%左右。”青海顺丰速运有限公司负责人施继承告诉记者。

现实中，快递上门存在着成本、效率与服务三重矛盾，派费机制不合理、补贴不稳定且逐步减少，导致快递企业优先选择驿站投递而放弃优先上门服务，其次，老旧小区无电梯、客户信息不全等问题也增加了配送的难度，导致“最后一公里”抵达难。

## 监管部门强化维权与分类管理并举

作为监管部门，一年来，西宁市邮政管理局也加大了工作力度，严格按照《新规》执行监管的同时，结合企业实际处理投诉，避免“一刀切”罚款。

“《新规》修订后，要求经营快递业务的企业保证用户能够查知快递投递方式和服务标准，除因不可抗力因素外，按照约定在承诺的时限内将快件投递到收件地址、收件人。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，只要快递企业与客户协商一致，都是可以的。”西宁市邮政管理局市场监管科科长李韬说。

此外，《新规》第28条的规定，不是要求必须上门投递，而是要求满足用户多元需求，规范投递服务。对于未经用户同意擅自将快件投递到驿站、智能快件箱的，《新规》第54条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。

今后，西宁市邮政管理局以《新规》落实为主线，以党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作为抓手，在全市邮政快递业启动寄递服务质量提升行动，综合运用提示、约谈等管理方式和警告、通报批评、罚款等处罚措施，压实快递企业服务质量主体责任，有效降低用户申诉率，保障快递员的合法权益，遏制“以罚代管”，更好满足人民群众日益增长的美好生活用邮需要。(记者 晴空)

## 警医联合破解3起重大疑难案件的技术认定难题

本报讯(实习记者 措毛)为确保交通事故案件调查的科学性、公正性，3月16日，市公安局交通警察支队大队组织召开了道路交通事故疑难案件专题研讨会。会议特邀青海红十字会影像科、脑外科、重症医学科教授、省公安厅、市公安局主任法医师等5位权威专家，通过警医协作模式，联合攻关破解3起重大疑难案件的技术认定难题。

针对死因不明、伤者损伤程度难以判断的案件，市公安局交警支队法医学专家团队对尸体检验报告、现场勘查记录、医院抢救记录、伤者的临床表现、影像学检查结果以及法医检验情况等资料进行了全面、细致的分析。通过多学科交叉讨论，结合临床经验和法医病理学知识，对事故中死伤人员的损伤特征、致伤方式以及与交通事故的关联性进行了系统论证，为案件的死因和伤情

鉴定提供了科学依据。

此次警医协作不仅确保了案件鉴定报告的准确性、客观性和科学性，为案件的进一步调查和处理提供了有力依据，也为市公安交通管理部门与医院建立长期合作机制奠定了良好基础。双方交流互动频繁，促进了专业知识和实践经验的相互学习与提升，为交通事故案件处理工作的规范性、专业性提供了有力支持。

## 消防深夜紧急解救电梯被困人员

本报讯(记者 悠然)3月20日3时20分，格尔木市消防救援支队指挥中心接到群众报警称，格尔木市某酒店有人被困电梯内。接到报警后，119指挥中心迅速调派辖区黄河路消防救援站2辆消防车、10名消防员紧急赶赴现场进行处置。

据了解，消防救援人员抵达现场后发现，电梯因故障悬停在楼层中间。消防救援人员迅速确定被困人员

所在位置，尝试用撬棍破拆电梯门，同时联系电梯维保人员前来协助。不久，维保人员赶到，使用电梯钥匙成功打开电梯门。在消防员的帮助下，被困人员全部安全撤离。

电梯事故时有发生，掌握必要的电梯安全知识至关重要。乘坐电梯时，一些看似平常的行为可能暗藏危险，如强行扒门、倚靠电梯门等。青海消防提醒广大市民，了解电梯安全知

识，关键时刻能保护生命安全。电梯突然停止运行应立即用电梯内的警铃、对讲机或电话与管理人员联系，等待救援。如果报警无效，可以间歇性地呼救或拍打电梯门，以保持体力。最好靠在电梯墙壁上，并时不时地调整呼吸。切忌采取过激的行为，如乱蹦乱跳、强行扒门爬出电梯，以防电梯突然启动，或是仰卧在电梯间易导致呼吸困难。

## “十四毛球”成功破壳



3月22日5时32分，西宁植物园(青海野生动物救护繁育中心)猛禽谷内，国家二级保护动物高山兀鹫“杨过”与“小龙女”的幼雏“十四毛球”成功破壳。这是这对“明星夫妇”自2017年以来诞下的第七只雏鸟，也是该园今年继“十三毛球”(3月10日出生)后成功繁育的第二只高山兀鹫，标志着我国珍稀猛禽人工繁育技术迈入新阶段。

### “毛球家族”延续传奇

自2017年国内首只人工繁育高山兀鹫“大毛球”诞生以来，西宁植物园以“毛球家族”为名，按出生顺序为每只幼鸟编号命名。此次破壳的“十四毛球”是该园累计繁育的第14只高山兀鹫，延续了我国人工保育这一物种的里程碑式成就。

其父亲“杨过”(因右翼残疾得名)与母亲“小龙女”是园内繁殖经验最丰

富的“功勋夫妇”，曾在2017年诞下国内首只人工繁育高山兀鹫“大毛球”、2021年诞下首例人工辅助破壳雏鸟“五毛球”、2022年诞下首只由亲鸟自主育雏的“六毛球”等，展现了稳定的繁育能力与自然育雏潜力。

### 60天孵化全程守护

据园方记录，“杨过”与“小龙女”于2024年12月27日出现交配行为，今年1月10日开始筑巢，1月22日在猛禽谷假山顶巢穴产下一枚卵。此巢穴曾孵化出“六毛球”与“八毛球”，堪称“福地”。经过60天自然孵化，亲鸟全程未出现弃孵行为，饲养团队通过远程监控系统密切记录破壳过程，确保雏鸟安全。

### 国内唯一技术标杆

作为国内唯一掌握高山兀鹫人工繁育技术的机构，西宁植物园已累计繁育出14只高山兀鹫，为这一青藏高原“清道夫”物种的保护提供了关键种群支持。高山兀鹫翼展近3米，是维持高原生态平衡的核心物种，其人工种群的壮大不仅为濒危物种存续提供保障，更通过科普展示提升公众生态保护意识。

值得一提的是，西宁植物园将高山兀鹫人工繁育积累的经验用于秃鹫人工繁育工作中，取得阶段性突破，2025年一枚秃鹫卵已进入孵化阶段，有望填补国内该领域空白。

### “十四毛球”健康状况良好

破壳后，“十四毛球”的体重达180克，健康状况良好。预计两个月后它将尝试离巢活动，半年内体重增长至约8000克并掌握飞行技能，最终独立生活。(记者 师晓琼)

## 女子被网恋对象骗走近15万元

本报讯(记者 宁亚琴)“U币”，跟比特币、以太币一样是加密虚拟货币的一种，U币汇率与美元汇率近乎1:1，价值稳定且全世界流通，逐渐成为投资理财界的新“宠儿”，却也因其交易具有匿名性和便捷性，成为了诈骗分子的洗钱媒介。市公安局反诈中心提醒：线上联络+虚假投资理财+线下取现换U币这种新型诈骗模式通过“上门取现”的方式改变以往电信网络诈骗“不见面、不接触”的传统模式让骗局更具迷惑性，需要市民高度警惕。

据悉，今年3月，我市市民刘女士收到一条陌生短信，该人自称是通过婚

介中心得到了刘女士的手机号码，并用“现役军人”的身份骗取了刘女士的信任。在交流过程中，该男子让刘女士先后下载了两款社交软件用于聊天。两人逐渐“熟悉”后，男子称自己马上就要转业到某医药集团，了解了该公司的股票行情，能够推算出每天涨谷的时间，并“大方”地将自己有十万余元余额的股票账户交给了刘女士帮忙操作。操作了一段时间，刘女士发现确实能够赚钱，也能小幅度提现，此时男子又提出，最近行情不错，可以押重仓，并且向刘女士介绍了U币，说使用U币兑换美元可以提高投资金额的上限。刘女士不知道该如何

操作，男子又贴心提出帮忙找U币商上门兑换，随后要求刘女士准备14.68万元现金交给自己找好的U币商用于兑换U币。而此时，幸运的是，所谓的“U币商”想通过乘坐飞机的方式转移现金时被警方抓获，刘女士的14.68万元被全部追回。

警方提示：投资虚拟货币在国内不受法律保护，投资理财要选择正规渠道，对高收益的投资要时刻保持警惕，切勿相信只赚不赔的“买卖”，避免落入网络投资理财诈骗陷阱。遇到“投资理财+线下取现换U”这个组合，不要犹豫，立刻报警。