

快递新规落地满月，你的包裹“按约投递”了吗？

新华社“新华视点”记者 于也童 张璇 李明辉



● “按约投递”

新华社发 朱慧卿 作

快递企业：正积极落实“按约投递”

新修订的《快递市场管理办法》已落地月余，办法要求，经营快递业务的企业未经用户同意，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，引发社会关注。

新规施行以来，用户和快递小哥感受到什么变化？“新华视点”记者走访多地，追踪新规落地情况。

根据国家邮政局发布的数据，2023年我国快递业务量累计完成1320.7亿件，同比增长19.4%。快递业务量持续增长的同时，快递员未联系收件人随意放置包裹，导致快递丢失等问题时有发生，亟待规范。

新修订的《快递市场管理办法》在加强快递服务行为规制、强化市场制度管理要求等多方面作出明确规定，将快递“最后一公里”选择权交给用户。

记者调查了解到，新规实施一个月来，不少快递企业正积极落实“按约投递”等要求，优化服务。

打开“顺丰快递”微信小程序，点击“收件偏好”，找到“工作日”，选择“派送到丰巢柜或服务点”……清明节

期前，在沈阳工作的白领宋莉莉告诉记者，顺丰快递在派单前会让用户选择投递方式，假期出游也不用惦记快递送没送到。

辽宁顺丰金廊片区负责人曹森介绍，顺丰通过大数据助力，对每个区域的件量进行分析，合理分配员工负责范围。“通过顺丰APP，用户可以在派送途中设置收件时间、地点、是否敲门等需求，快递员也能及时掌握。”

目前，在圆通为快递员打造的“行者”客户端里，智能派送功能已上线，快递员可通过“路线智能规划”“漏派提醒”“智能签收”等功能，在更好服务客户的同时，提升工作效率。

“我们公司一直都要求送货上

门。”沈阳市浑南区的一名京东快递小哥说，送货一般是专车专片，时间长了，就能摸清片区住户的收货习惯。他也坦言：“即便是上门，也会遇到客户不在家的情况；如果不提前沟通，就可能被投诉。”

京东物流方面表示，“揽收、派件不上门，承诺必赔付”的服务目前已覆盖全国600多个城市。为响应新规要求，也面向用户的个性化需求推出“按需揽派”服务。用户可根据自己的习惯进行“偏好设置”，根据实际情况灵活选择上门时间等。

国家邮政局快递大数据平台监测数据显示，3月份全国日均快件投递量为4.42亿件，同比增长17.6%，行业运行整体保持畅通稳定。

协商一致，都是可以的。

丁红涛说，新规并非要求必须上门投递，而是针对实践中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，要求快递企业提高履约意识，按照约定方式投递，在投箱入站前征得用户同意。

业内专家表示，上门、箱递、站递等投递方式可满足用户的多元化需求。建议通过前置投递选项、用技术手段改善沟通方式等多元化举措，加强与用户的沟通。

采访中，不少用户也对“送货上门”持理性态度，对每天起早贪黑、风雨无阻的快递小哥表示理解。沈阳市民李晨阳说：“征得用户同意的方法并非只有打电话一种，快递企业应主动探索，而非把压力给到快递员。”

了。”沈阳一名快递员说。

还有快递员表示：“运营商等有关部门对预防诈骗有要求，每天打太多电话、被太多人标记为‘骚扰电话’的号码都会被封号。”

一些小区限制入内，也增加了上门投递的难度。杭州市民徐先生是余杭区某大型小区的业主，快递小哥常以“物业进出有限制”为由，向他解释为何没能上门投递。“我把情况反映给12305，对方回复我称，可以处罚快递企业，但管不了物业行为。”徐先生说。

那么，快递是否只能上门投递？中国快递协会法律事务部主任丁红涛表示，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

配送选项，并将信息与快递公司同步，协同做好服务。“把选择权真正还给用户”，让消费者在下单时就选择自己心仪的方式，才能从源头降低沟通成本，更可减少快递电话沟通对用户的打扰。

“如果买东西时就能选择上门、投箱还是放驿站，就不用投递时反复沟通了。”杭州市民徐先生说。

记者注意到，淘宝、抖音等电商平台已着手改造业务流程，消费者在部分平台网购下单时已可选择投递方式。

针对部分消费者关心的服务价格及快递小哥工作量增加问题，受访专家指出，快递企业需在管理上下功夫、在技术上增投入，依托科学管理

方式不断提升服务水平，更好适应用户多元化收件需求。

丁红涛表示，快递服务本质上是市场化合同服务行为，服务价格水平由市场决定。据初步调查分析，上门投递占比变化不会太大，履约成本增加相对有限。中国快递协会也建议快递企业以进一步提高效率为主要措施，缓解成本压力。

新规施行以来，邮政管理部门依法履行监管职责，督促快递企业履行服务质量承诺。多位专家表示，快递企业不应将压力直接传导至快递员，要通过转变发展思路，提升服务质量。各级邮政管理部门也应因地制宜，让执法“尺度”与“温度”并存。

同向发力提升服务质量

我国快递业务量连续十年稳居全球首位，2023年快递业务量约占全球快递总量的六成以上。

在业务量快速增长的同时保障服务到位，是对快递业的巨大挑战。业内人士认为，新规要求“按约投递”，本质上是要求快递企业更好保障用户的知情权和选择权。进一步提升快递服务满意度，推动办法落实，需快递企业、电商平台、监管方等多方共同努力。

有业内人士表示，目前我国80%以上快件都是电商件，电商平台可将问题前置，更好解决“联络难”问题。

物流行业专家杨达卿建议，各主要电商平台在下单界面设置快递



● 落实“按约投递” 新华社发 曹一作

● 堵
新华社发 商海春 作



废弃塑料回收难，再生利用有哪些堵点？

新华社“新华视点”记者

废弃塑料，是日常生活中常见的垃圾。今年政府工作报告提出，强化塑料污染治理。数据显示，我国废弃塑料回收处置只占少部分，一大半只是简单填埋或焚烧，对生态环境造成挑战。“新华视点”记者调查发现，提高废弃塑料再利用率，亟待解决回收成本高、技术制约、再生塑料推广难等一系列现实问题。

塑料垃圾随意抛弃 回收处置只占少部分

扫码、投放、积分到账……如今，不少居民发现自家所在的生活小区，开始出现智能化垃圾分类站和再生资源回收站。这些站点由环保科技有限公司提供成套设备，通常无人值守。记者近期调研时发现，在不少回收站，规范分类并回收的塑料垃圾并不多见。

“塑料回收目前面临很多难解的问题。”海南省一家环保科技有限公司负责人辛军介绍，“在前端环节，塑料垃圾分类未推行到位，不少家庭还没有塑料垃圾分类的习惯。”

记者实地走访多个小区了解到，大量废弃塑料被直接混入生活垃圾中。尤其是，近年来，电商、快递、外卖等行业逐渐成为塑料袋及塑料包装使用的重点领域，大量外卖塑料包装被丢弃在垃圾堆中。

据《中国再生塑料行业发展报告（2022年度）》，由于塑料产品结构影响，资源化价值较好的工程塑料、瓶体类塑料等基本采取物理回收方式，

实现了较好的回收利用；但占塑料产量45%左右的包装类塑料，特别是膜袋类塑料基本不具备开展物理回收的技术、经济条件。

辛军介绍，塑料垃圾分类不到位，直接影响后续回收再利用。“两种不同性质的塑料，如果不做分类挑选，粉碎混合在一起就不能再利用了，变成真正的垃圾白白浪费。”

前端家庭环节分类不到位，导致一些塑料回收企业“吃不饱”。在天津市静海区一家主营废弃电器电子产品回收处理及塑料再生利用的企业，公司顾问王春林告诉记者，企业设计产能年处理量为500万台废旧电器，去年一整年实际回收量为270多万台，产能还有释放空间。

根据中国物资再生协会再生塑料分会统计，2022年我国产生废弃塑料6300万吨，其中被回收处置的仅有约30%，而填埋量为2016万吨、焚烧量为1953万吨，分别占比32%和31%。

废弃塑料回收难 再生塑料推不开

记者走访发现，外卖塑料餐盒大多数带有可回收标志，虽然很多小区都有拾捡废品人员，可他们的目标大多是纸壳等垃圾，餐盒、泡沫等体积大、运输需要压缩的塑料垃圾几乎无人问津。

中国物资再生协会副会长高延莉解释，由于低值再生资源利润低、成本高，回收者收集的积极性不高。

“塑料垃圾体积大，需要压缩，五吨载重的车装不下一吨，运输成本比回收利润还要高。”辛军说，“泡沫其实是很好的可回收利用材料，但是行业内现在基本都不收。”

记者调查发现，成本、技术等要素也制约着塑料循环再生利用。浙江省固废利用处置与土壤修复行业协会会员周竺说，为符合环保标准，一些塑料再加工时，要经过脱硫、过滤等程序，电费等方面成本每吨要增加2000元。

目前，我国塑料回收行业主要是工艺较简单的物理回收，存在产品降级等短板，无法产出附加

值较高的塑料产品。

中国再生资源回收利用协会再生塑料分会原秘书长盛敏表示，再生塑料行业自动化程度不够，分选技术有待进一步提高，导致再生塑料的品质降低；在1至2次的回收再生后，便会成为无法再利用的塑料垃圾。

据了解，人工智能等数字技术已经融入小件固废的前端回收中，可以进行自动挑选、单独收集，替代大部分的人工，降低分选拆解成本，但真正做智能分选垃圾的企业较少。

此外，再生塑料产品的推广使用待提升。目前，全国范围内还没有政策对再生塑料产品的使用比例作出规定，再生塑料的大规模应用难以开展。

王春林表示，公司可以生产多种高端再生塑料制品，出口至欧洲提供给各类汽车生产商，但国内市场有限，“再生塑料价格因技术、回收成本等原因普遍比原生塑料材料价格要高一些，国内加工型企业少有使用。”

提高再生产品使用意愿 推动行业关键技术突破

塑料循环产业联合绿色行动联盟2022年绿色行动白皮书指出，随着全球废塑料回收再生技术提升和产能增加，预计到2030年，全球废塑料回收率有望达到50%。

近年来，我国对塑料污染治理和废塑料回收再利用越来越重视，有关部门印发关于进一步加强塑料污染治理的意见、“十四五”塑料污染治理行动方案等一系列政策文件。

据了解，目前一些地方和企业已经探索开展塑料回收。2023年10月，上海市废旧物资循环利用体系建设实施方案正式发布，计划到2025年，废塑料回收量达到70万吨/年。有的企业在其生产线中创新利用再生聚酯、废弃渔网等物料，制作移动终端的外壳等组件；有的将破水桶经过数

道工序加工，变成可再生的塑料粒子，用来生产家电、汽车部件。

受访专家和企业表示，可探索制定再生塑料使用比例相关标准，引导社会使用再生塑料产品，打造标准体系、认证体系、检测体系等绿色再生塑料规范体系。

南开大学循环经济与低碳发展研究中心副主任张盟建议，加大宣传再生塑料应用，培养废塑料回收的社会共识，提高社会使用意识和意愿。

盛敏表示，要进一步研发应用塑料回收利用相关技术，特别注意能将废塑料回归到分子层级进行重新组织的化学回收。同时，可推动竹材等生物基材料替代传统石油基材料，减少塑料垃圾的产生。（记者 张宇琪 陈凯姿 丁非白 周颖 吴慧珺 周凯）



● 亟待解决

新华社发 曹一作