

快递包裹“不告而放”现象困扰收件人 专家提出

建立可落地可核查可持续的投递机制

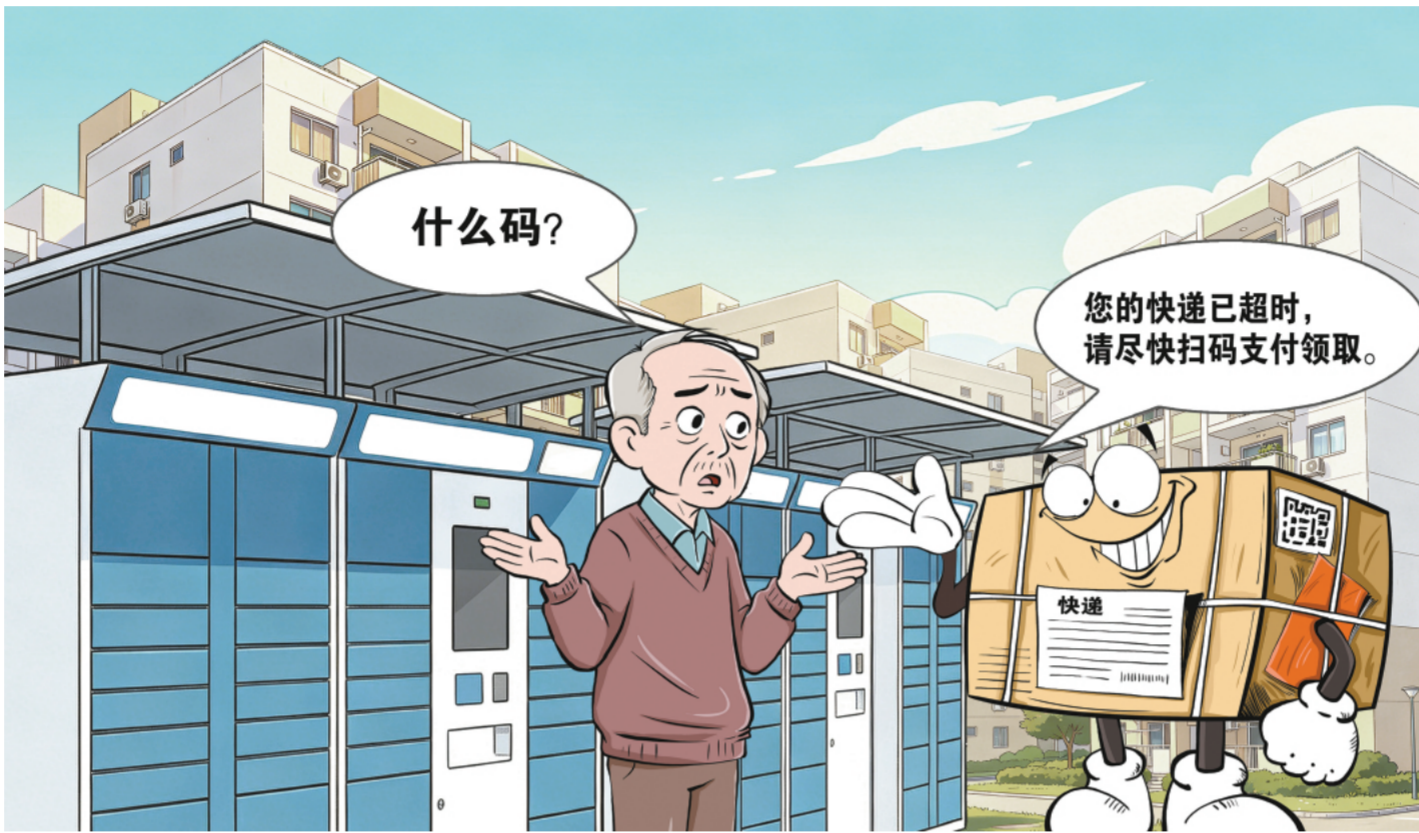
□ 本报记者 韩丹东

今年3月,在北京某写字楼工作的王女士清理手机短信时,才注意到夹杂在各类短信中的快递短信。原来,快递包裹早已被放置到快递柜,而没接到快递员电话的王女士却以为快递仍在途中。等到前往快递柜取件时,她提醒已经超过免费存放期限,需要支付1元的超时费。王女士的经历并非个例。《法治日报》记者了解到,尽管2024年3月1日起施行的《快递市场管理办法》已经明确,经营快递业务的企业未经用户同意,不得代将快件放入快递柜,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,但在一些小区,快递直接入柜的情况时有发生,对一些不熟悉快递柜取件操作的老年群体而言,取快递因此成为生活中的一件麻烦事。对此,受访专家指出,相关现象的根源在于政策要求、配送现实与民生需求之间存在失衡,应以分类施策、数据留痕、多方协同实现闭环治理,建立可落地、可核查、可持续的投递机制,平衡效率、成本与民生底线,让快递服务真正惠及每一位用户。

取快递成了费心“麻烦事”

今年3月的一天下午,在北京某商场工作的张女士下班回到家,打开手机查看快递物流状态时,发现快递已经被放置在快递柜,她瞬间皱起了眉头。原来,张女士此前网购了一套价值129元的厨房小工具,等了几天,快递员未曾打过电话,她也将此事忘记,等想起查看快递物流进度时才发现,快递已经被放入快递柜。因为没有及时取件,她要支付2元的超时费,已经达到商品价格的六分之一。张女士告诉记者,自己上班早出晚归,稍不注意就会超过快递柜的免费存放时间。“按照我们上班的节奏,根本没空去取件。”张女士说。此前,在一次购买生活用品时,因家里有老人,且不方便下楼取件,张女士特意在下单时备注“送货上门”,但快递员依然在未电话通知的情况下,将快递件放入快递柜中。张女士想通过快递员进行投诉,可点开投诉页面才发现,要填写订单号、上传备注截图,描述问题,还要反复等待客服回复,一套流程下来,仅打字、等消息就花费了半个多小时。

“就为了这几元钱的超时费,反复沟通太耗精力了。”张女士无奈地说,这样的情形她已经遇到过好多次,大多数情况下都只能选择默默买单。她希望快递行业能多站在收件人的角度,优化收费规则和配送服务。在采访中,记者发现,快递包裹“不告而放”的现象较为普遍。多位居民反映,在未收到电话、短信确认的情况下,快递包裹便被放入快递柜,等到发现时,往往已经错过免费保管期。对于一些行动不便、不熟悉快递柜取件流程的老年人来说,取走快递柜内的快递,成为让他们费心费力的麻烦事。张大爷家住天津某小区的五楼,他告诉记者,负责自家小区的快递员几乎从不敲门送件,快递包裹一律塞进小区门口的快递柜。自己眼神不好,又不会扫码,每次取件都要请邻居帮忙,不仅耽误时间,有时也会因此产生超时费用。“我们整天在家,完全可以收件,可快递员问都不问,就直接把包裹放到快递柜里,我们上下楼已经很吃力,有时还要因为取件多花钱。”张大爷无奈地诉说着。记者了解到,一些老旧小区因为楼栋分散,电梯配备不足等原因,快递员逐户上门派送较为耗时费力;而这类小区内老年群体普遍占比较高,不少人对智能手机操作并不熟练,无法及时接收查看短信通知,也难以独立操作快递柜,加上快递柜



动辄超时收费,让快递包裹送达的“最后一百米”并不顺畅。不少受访居民表示,自己并不反对使用快递柜取件,而是对“不告而放”感到不满,他们认为,快递服务的选择权不该被单方面剥夺。

多重因素困住上门送达

快递包裹为何难以上门?《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所律师马丽红认为,老旧小区快递“不告而放”的本质是政策要求、配送现实与民生需求的三重失衡。在政策层面,《快递市场管理办法》虽有明确禁令,但违规成本偏低;在现实层面,一些老旧小区缺乏规范代收设施,上门配送时间与人力成本较高,快递员为完成指标,倾向于选择时间成本更低的投递方式;在需求层面,老年群体数字能力不足,不熟悉取件操作,上班族难以及时前往快递柜取件,极易产生超时费用。此外,主动监管与常态化排查存在不足,多数情况下只能依靠用户投诉进行处理,这种被动模式难以形成有效震慑,又难以从源头上遏制违规行为,易陷入“违规—投诉—整改—再违规”的循环。北京市消费者权益保护学会常务副会长段威进一步补充,问题根源是规则要求、末端能力与成本结构的不对配。在他看来,一些小区配送难度天然较高,如爬楼、分散投递耗时远超集中入柜,而快递行业末端面临业务量大、时效要求高等压力,难以承受快递员上门联系与等待的时间成本;企业考核过程中重妥投率、派件量,轻用户同意,导致规则执行变形。快递员每天要派送数百件包裹,若全部上门,日均派送量则会大幅下降,收入也会随之减少,在生存压力与考核指标面前,“未经同意入柜”成了最现实的选择。

协同构建平衡治理体系

在采访中,受访专家表示,末端配送既要保障用户权益,也要正视快递员的生存压力。当前矛盾的核心,是如何在合规底线、企业成本、居民便利之间找到平衡点,避免走向“一律上门”或“一律入柜”的极端情形,只有正视行业存在的问题与民生需求,才能找到可持续的解决方案。中国社会科学院大学法学院副教授、互联网法治研究中心主任刘曙光告诉记者,目前针对生成式人工智能系统测试员尚未形成统一、规范的管理标准。企业自主开展测试工作时,相关岗位多为内部设置岗位,行业层面未建立统一的人员资质管理体系。范永开指出,生成式人工智能系统测试员在工作中面临的隐私测试标准不清晰、滥用风险测试方法不统一、知识产权归属认定标准不明确等问题,根源之一在于缺乏针对这一职业的法律规范。因此,他建议在相关法律法规中明确AI从业人员的职业资格管理要求,为认证体系提供上位法依据。同时,可借鉴其他领域“持证上岗”的经验,对涉及AI安全测试、伦理审查等关键岗位的人员设定法定准入门槛。范永开还提到,应以认证考试的方式评估个人是否具备从事生成式人工智能系统测试员相关工作的资格。通过认证将职业标准从“纸面规定”转化为“可验证的能力评价”。认证考试的设计应遵循“以职业活动为导向,以专业能力为核心”的原则,突出核心理论知识、主流技术及未来发展要求,同时兼顾规范性和可操作性。

在段威看来,应从用户选择权、群体保障、效率成本平衡三个维度出发,通过企业、社区、消费者等多方联动,建立可落地、可核查、可持续的投递机制,把“用户同意”从形式合规转变为真实权利。在具体措施方面,段威建议,一是将投递偏好前置,在下单、物流界面设置长期选项,默认上门,同时不得用默认选项替代明示同意;二是为部分群体提供刚性保障,为老年人、行动不便者等进行登记,长期优先上门配送;三是规范快递员超时收费,将收费规则透明公示,适当延长免费保管期,对未经同意入柜产生的费用应予免除。

对此,马丽红提出,可推行差异化投递与预约投递,即快递员提前电话确认时间,约定时段上门,减少入柜与超时费;对无人应答的包裹,与社区居委会、养老服务站等合作设立临时代收点,由专人协助保管。同时,企业可以对具有配送难度的区域给予专项补贴,并通过集约化、错峰配送降低成本,缓解快递员送件压力。对于老年用户集中的楼栋或小区,可固定配送时间,集中上门派送,既提升效率也保障服务质量。马丽红还提到,企业应当摒弃单纯以派件量为核心的考核模式,兼顾服务质量与用户满意度,同时快递员加强培训,对简易代收点进行合理布局,让快递员从主观上愿意合规派件,从源头上减少快递员违规动机。对于老旧小区的投递问题,受访专家建议,社区应牵头搭建物业、快递员、居民三方沟通平台,通过建立投递沟通群等方式,及时反馈需求;针对老年群体开展数字帮扶等服务,同时协助快递员熟悉楼栋分布,提升包裹配送效率。具体来说,可以利用小区内的闲置空间设置便民交接点,配备简单货架与登记本,为老年用户提供免费代收服务;组织党员、志愿者成立帮扶小队,为高龄、独居老人提供上门取件、送货上门服务。马丽红认为,可以探索“快递+社区养老”联动模式,将取件协助纳入便民服务清单,把纯商业配送与社区民生服务进行结合或衔接,形成稳定支撑结构。社区可以定期开展快递员满意度调查,并反馈给快递企业,推动服务持续优化。通过社区的兜底作用,弥补商业服务的不足。

在维权层面,可以降低门槛,在物流页面设置直达投诉入口,建立未经同意入柜超时费便捷退费机制,让违规行为更易被投诉和纠正,让企业与快递员更加遵守投递规则。”段威说。

漫画/李晓军

记者手记

快递包裹送达的“最后一百米”,既是网购链条的终点,也是民生服务的起点。包裹未经同意便放入快递柜,取件动辄超时收费,老年人取件难等问题看似是些细碎小事,却折射出行业效率与民生需求之间的矛盾。它们关乎群众生活的便利,更考验城市治理的温度与精度。快递包裹为何难以上门?表面上看是快递员“图省事”,实则不然。诚如专家所言,其本质在于政策要求、配送现实与民生需求三者失衡,是规则要求、末端能力与成本结构不相适配的集中体现。老旧小区无电梯、无驿站,老年群体不善于使用智能设备,上班族赶不上免费取件时段,叠加末端派件压力大、考核重复率合规、违规成本低、诸多因素交织缠绕,结成了一个难以自行解开的“结”。要想解开这个“结”不能“一刀切”,既要保障用户的合法权益,也应体恤快递员的现实压力。唯有平衡效率与公平、协调商业与公益,才能让用户收件舒心,快递员送件放心,使末端配送真正回归便民初心。快递包裹送达的“最后一百米”是民生服务的起点,更关乎千家万户的幸福。在记者看来,理顺这“最后一百米”,便是守住了最朴素的生活便利,答好了城市治理的一道必答题。期待在有关部门的引导与多方力量的协同下,每一件包裹都能被合规送达,超时收费更加规范,让上班族不再被额外成本困扰,让老年人不再为取件犯难,让快递服务能更接地气、更合民意。

生成式人工智能系统测试员尚未形成统一管理标准

专家:建议健全相关岗位科技伦理管理体系

□ 本报记者 赵丽 □ 本报见习记者 王宇翔

2025年,人力资源和社会保障部在“生成式人工智能系统应用员”职业下新增“生成式人工智能系统测试员”工种,由此,为AI(人工智能)落地把关的“守门人”拥有了正规职业认定。《法治日报》记者在此前的采访过程中发现,随着生成式人工智能合规测试行业加速发展,相关职业培训也迅速兴起,而讲师缺乏实操经验,培训收费高课程价值低等问题也逐步显现。受访专家认为,生成式人工智能系统测试员在人工智能领域的合规性保障中举足轻重,因此,该行业从人才培训到人才监管的各个环节均应受到足够重视。中国传媒大学媒体融合与传播国家重点实验室、计算机与网络安全学院教授王永开告诉记者,当前,“人工智能工具”已经成为一种普遍存在的模式,生成式人工智能系统测试员的专业工作、伦理敏感程度以及创意测试思维,为人工智能的健康、可持续发展奠定了坚实的基础。他们不仅要扮演好把关者的角色,更要在机器所不具备的人文、道德、价值观等方面作出合理决策。生成式人工智能系统测试员在职业发展过程中,可能面临数据隐私性、知识产权等方面的困境,这些则关系到整个AI产业能否在法治轨道上健康发展。

识别、伦理合规判断、滥用场景测试等方面的实际能力。”范永开表示。在他看来,与AI相关的标准需要建立更新机制,这一机制对生成式人工智能系统测试员尤为重要。AI技术迭代速度极快,而AI滥用和利用AI进行恶意攻击的手段也在不断翻新,测试员需要不断学习新的测试方法和防护策略。近期,工业和信息化部、国家发展改革委、教育部、科技部等十部门联合印发《人工智能科技伦理审查与服务办法(试行)》。受访专家认为,这标志着现实与民生需求三者失衡,是规则要求、末端能力与成本结构不相适配的集中体现。老旧小区无电梯、无驿站,老年群体不善于使用智能设备,上班族赶不上免费取件时段,叠加末端派件压力大、考核重复率合规、违规成本低、诸多因素交织缠绕,结成了一个难以自行解开的“结”。要想解开这个“结”不能“一刀切”,既要保障用户的合法权益,也应体恤快递员的现实压力。唯有平衡效率与公平、协调商业与公益,才能让用户收件舒心,快递员送件放心,使末端配送真正回归便民初心。快递包裹送达的“最后一百米”是民生服务的起点,更关乎千家万户的幸福。在记者看来,理顺这“最后一百米”,便是守住了最朴素的生活便利,答好了城市治理的一道必答题。期待在有关部门的引导与多方力量的协同下,每一件包裹都能被合规送达,超时收费更加规范,让上班族不再被额外成本困扰,让老年人不再为取件犯难,让快递服务能更接地气、更合民意。

测试员而言,其所在单位也负有对其进行有效管理和规范义务,包括但不限于实施严格的岗前培训,制定行为规范,确保人工智能应用的每一步操作都符合法律法规与治理要求。在范永开看来,技术手段也是规范从业人员个人行为的重要抓手。可将区块链与人工智能相结合,搭建全链路行为审计系统,完整留存测试员操作过程中的提示词输入、推理过程及工具调用日志,实现所有操作全程留痕、可溯源、可核查。范永开建议,行业从业者及相关单位应与高校、科研机构开展深度合作,开展实验室科研成果在适场景中落地应用。例如研发AI驱动的智能合规审查工具,自动核验训练数据的合法性与安全性;同时对从业人员操作进行动态合规监测,一旦出现行为偏离规范的情况,即刻触发预警并开展介入干预。刘曙光认为,亟须建立相关从业人员的专业化培训规范体系。生成式人工智能系统测试员应全面掌握人工智能领域相关法律法规、合规管理要求及技术标准规范。从业人员在开展模型输出内容评价、内容引导工作时,需恪守基本职业伦理,对测试中发现的违规风险问题及时履行上报义务。此外,企业后台基于真实用户交互数据开展的评测工作,需建立严格的隐私信息保护机制,明确从业人员保密管理要求,构建全流程、规范化的人员管理与作业管控体系。

如何解决拥堵难题畅通市民出行路

□ 本报记者 王春 □ 本报通讯员 徐超 闾元成

早晨8点,浙江省宁波市海曙区的居民张先生驾车前往鄞州区的东部新城上班,10公里的通勤路在高峰时段仅用时20分钟,一路绿波相伴,客货分离,过境绕线的规划设计,让这条通勤路上的车流井然有序。《法治日报》记者了解到,这样“丝滑”的出行体验目前已成为宁波市民的日常。

科技畅通城市“动脉”

“十四五”以来,宁波道路交通事故亡人数降幅达41.3%,2025年,“安全畅行”民生实事项目满意度位列全市第一。这是宁波市公安局以高效能治理促进高质量发展和高水平安全良性互动,构建从疏堵保畅到事故预防全链条道路交通综合治理格局的成果。宁波市公安局副局长、交通管理支队支队长杨国胜向记者表示,道路交通治理要跳出公安看交管,立足大局谋平安,把道路空间作为城市治理的关键载体,一体谋划安全与畅通,让高水平交通安全成为城市营商环境、民生福祉的核心竞争力。交通顺畅度直接关系到城市竞争力。2022年至2025年,地铁6、7、8号线同步施工,为地面交通带来占道压力,宁波市民却未感受到明显拥堵,核心支撑是一套“会思考”的数字路口感知系统。宁波公安通过建设数字路口系统,增设科技设备构建全域交通要素感知体系,依托AI(人工智能)算法等前沿技术,实时采集多项海量数据,经整合接入信控平台,实现路口车流精细化管理与秒级快速调控,让通行状态达到最佳。

目前,宁波已建成“快速路骨架+主干道+区域循环”三级绿波架构,累计绿波带390余条,总里程960公里。重点路口根据时段流量特性,至少配置8套信号方案,导航显示拥堵“红线”时,系统实时推送预警指令,警力到达现场后平均2至4分钟即可恢复通行。家住江北区大庆南路与通途路口附近的陈先生告诉记者:“之前在修地铁,路面上是有点挤,但真没怎么堵过,每天上班跟施工之前差不多。”这种“有施工无拥堵”的体验,正是宁波交警科技赋能、精细治理的最好体现。实现这一切,离不开技术支撑。针对信号机数据不通等难题,宁波交警依托统一信号管控平台构建标准化控制体系,打通多厂商设备协议,实现绿波智能生成,并可为急救等应急特定任务提供灵活活先先行保障。同时,宁波坚持路网前瞻性规划,与规划、城建部门协同设置渠化车道、潮汐车道,在多重交通压力下保持了强劲韧性。

协同筑牢安全“底座”

在保障畅通的同时,宁波公安以多跨协同、数智破题筑牢道路安全“底座”,推动事故预防从“被动处置”向“主动治理”转变。宁波市公安局交通管理支队事故对策大队队长罗建云向记者展示了其中的“制法法宝”——道路交通安全综合治理平台。据介绍,该平台以年均超100万起的全量事故数据为研判基础,创新“热点分析和隐患排查”模块,基层民警可自主设定区域、时段、事故类型,开展事故多发点段扫描,方便区域性隐患排查治理,实现从“大海捞针”到“一针见血”的转变。市级、区县、基层中队三级数据互通,推动隐患排查从事后应对转向事前预防,全流程闭环、责任明晰。2025年慈溪城区中队应用平台实施精准勤务,亡人事故下降64.3%。平台日均使用超500人次,成为基层交警的必备工具。“十四五”期间,宁波累计整治道路隐患1800余公里,53个重点帮扶乡镇(街道)亡人事故平均同比下降31%,形成“公安牵头、部门联动、属地负责、社会参与”的共治格局。此外,在体制机制上,交通、住建等18个部门被融合至宁波市道路交通安全专业委员会,按照“明路权、通视距、控速度、强警示、重防护”思路,运用“隔、封、亮、透”(即增设隔离、封闭不合理开口、改善照明、新建交通设施、通行视线视组)组合措施,精准治理事故多发路段。

精准激活治理“末梢”

每天清晨6时起,宁波市数千名交警在数字警务室数据赋能下,分时段精准开展勤务。在海曙交警大队高桥中队数字警务室里,大屏幕上动态显示着辖区拥堵点位、事故警情、重点违法、校园勤务、实时勤务分布等信息。中队队长汪锋指着屏幕向记者介绍:“通过观察历史数据和实时态势,我们可以精准掌握需要重点巡查的路段,需要重点关注的安全隐患和需要重点宣教的群体。此外,每名民警、辅警都有自己的‘责任田’。”从网络巡查回来的民警叶晓辉拿出警务通,向记者展示自己上午接收到的“宣教任务清单”,记者了解到,其中一条为“7:30至8:30,中山西路学院路周边路口电动自行车闯红灯现象较多;需要对违法人员进行查处并面对面宣教。”“以前全靠自己凭经验‘转’,现在系统告诉我哪里最需要我,需要我做什么,效率翻倍。”叶晓辉说,他还主动利用平台的数据分析功能,发现辖区高桥中心小学门口放学时段电动自行车驾驶员头盔佩戴率较低,便立即强化劝导、查处,同时联合学校,志愿者开展专项宣教工作,一个月后,该区域的车盔佩戴率提升至85%。这套让基层交警治理“耳聪目明”的机制,源于宁波公安创新推动的交警中队“现代警务机制”改革。改革以加强情报指挥,做实基础管理,织密巡防网格为三大核心目标,配套9项工作机制,将数字化治理贯穿勤务全过程。改革以来,宁波市交警中队数字警务室覆盖率达100%,重点违法精准查处率提升35%,民警人均有效勤务时长增加0.8小时/天,路面见警率、管事率得到显著提高。在海曙区高桥镇一家物流公司门口,准备发车的货车司机刘师傅感慨:“以前一听说要查这个片区送货就头疼,因为乱停车,乱加塞现象太多,现在情况好多了,还有交警帮在关键路口引导,路面上也清爽多了。”从民警整个中队到中队整体,从路面勤务到源头治理,宁波公安以精准治理为杠杆,撬动了基层交警治理的深层次变革。宁波市公安局交通管理支队副支队长施斌峰说:“治理末梢的激活,关键在人的能动性,与数据的精准性深度融合,我们让数据多跑路,让民警更聚焦,最终让群众感受到安全与畅通就在身边。”