

# 快递“送件上门”如何更好落地?

新华社“新华视点”记者 胡锐 戴威

“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货上门?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。

## 你的快件,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’,结果快递员连电话也不给我打,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,拿快件经常累得气喘吁吁。”

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。

## 快件缘何“难上门”?

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。

“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“不送货上门”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“难上门”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。

(新华社合肥11月18日电)

新华社北京11月18日电(记者周圆)“十五五”规划建议明确“前瞻布局未来产业”,其中提出推动脑机接口等成为新的经济增长点。这将进一步推动脑机接口从实验室向产业化阶段迈进,让“心想事成”成为科技赋予的可能。

## 何为脑机接口?

许多人对脑机接口的理解,源自科幻电影:脑后接入线缆,就能在虚拟世界“畅游”;用“意念”操控飞行器……

“脑机接口工作机理并不复杂,捕捉大脑电信号的微妙变化,解码大脑意图、实现‘意念’控制‘动作’,不动手也能隔空操控机器。”北京脑科学与类脑研究所所长罗敏敏说。

## “十五五”规划建议为何“点名”脑机接口?

一方面,作为未来产业的代表,脑机接口是一个交叉学科,涉及神经科学、材料、芯片、AI、临床医学等多领域深度协同,发展带动性强;另一方面,经过多年培育发展,脑机接口已经过学术探索、科学论证阶段,正处于应用试验阶段,发展前景可期。

目前,脑机接口正在多个领域铺开应用,其中医疗健康无疑是更具活力的应用场景之一。

今年3月,在首都医科大学宣武医院,一位因渐冻症导致言语障碍的患者完成手术植入“北脑一号”。不久,患者就能解码输出近百个常用语句,例如“我想吃饭”“请帮我找医生”等。

创新成果持续涌现、应用探索不断深入,脑机接口市场规模正在进一步扩大。数据显示,预计到2027年我国脑机接口市场规模将超过55亿元。

为让新技术稳妥驶上“快车道”,政策方面也在不断发力。

2025年7月,工业和信息化部等七部门联合印发关于推动脑机接口产业创新发展的实施意见,提出到2027年,脑机接口关键技术取得突破;到2030年,综合实力迈入世界前列。国家医保局印发《神经系统类医疗服务价格项目立项指南(试行)》,设立了侵入式脑机接口置入费、取出费等价格项目。北京、上海等地发布行动方案,针对脑机接口领域的监管政策、产业集群等给出发展方向……

政策东风已至,产业机遇已现。期待未来脑机接口的新突破,再造一个高技术产业,让更多科幻照进现实,也为经济发展注入新动能。

# 脑机接口,更多科幻照进现实

## 聆听大国院士的“破局思考”

新华社记者 胡喆

初冬的北京,友谊宾馆友谊宫内暖意融融。18位来自数学、力学、航天、生命科学等不同领域的院士,近日在中国科学院学部召开的学习贯彻党的二十届四中全会精神座谈会上各抒己见、碰撞思想。

“顶天立地”是跟着前沿走、贴着需求干,而“开天辟地”是闯无人区、创新格局。”严纯华院士抛出的命题,一下激起了强烈共鸣。

80岁高龄的叶培建院士谈起嫦娥七号探月找水、小行星探测等未来任务,精神矍铄、难掩激动:“当年我们搞探月工程,只能自己摸索,从‘绕、落、回’一步步突破,现在要搞载人登月、月球科考站,更需要这种敢为天下先的勇气。”

从不畏惧封锁和未知,实现从跟跑向并跑到部分领跑——中国航天的这股豪气,恰是新时代加快推动高水平科技自立自强的底气与骨气。

持续两个多小时的座谈会,“突破”与“重塑”成为高频词。数学领域的张平院士感慨,过去不少研究跟着国外热点走,虽然论文数量上去了,但真正能解决“卡脖子”问题的原创成果不多。他以数学与人工智能的结合为例,提出要从中国产业实际需求中凝练科学问题,让基础研究真正成为技术创新的“源头活水”。

“力学看似是基础学科,但与制造、能源、人工智能深度融合,就能催生新的技术路径。”从事力学研究的段慧玲院士谈到,“蛟龙”入海、“嫦娥”奔月,都离不开力学原理的

创新应用,而未来要实现更多“从0到1”的突破,必须打破学科壁垒,让不同领域的智慧碰撞出火花。

座谈会上,既有对创新实践的经验总结,更有对未来发展的深谋远虑。大国博弈中的科技创新,从来不是一蹴而就的奇迹,而是源于对国家需求的坚守、对科学真理的执着、对体制机制的突破。它需要科研人员有“十年磨一剑”的定力,敢于挑战未知;需要评价体系有“宽容失败”的胸怀,破除“唯论文”的束缚;更需要全社会有“更加尊重创新”的氛围,让创新活力充分涌流。

中国科学院院长侯建国院士在总结中强调,学部和广大院士要把思想和行动统一到党中央重大决策部署上来,充分认识高水平科技自立自强的深刻内涵和更高要求,在重大任务选题、高水平科技期刊建设、科技评价等方面带头转变跟踪跟随式发展模式,在扭转科研作风学风、营造良好创新生态方面真正发挥引领表率作用,团结带领广大科技工作者坚定创新自信、奋力攻坚克难,为科技强国建设作出贡献。

走出会场,金色的阳光铺满大地,大国院士的“破局思考”激荡回响。中国科技已经到了从跟跑转向领跑的关键阶段,唯有以“开天辟地”的勇气和智慧,勇闯科研“无人区”,不断从中华优秀传统文化中汲取精神力量、滋养创新自信,才能真正掌握竞争和发展的主动权,开拓迈向科技强国的坚实之路。

(新华社北京11月18日电)

## 保持增长



记者11月18日从国家邮政局获悉,前10个月,我国邮政行业寄递业务量累计完成1772.5亿件,同比增长14%。其中,快递业务量累计完成1626.8亿件,同比增长16.1%。(新华社发)

(上接第一版)科学支撑不止于立法层面。

2023年9月10日,“2023西藏·南迦巴瓦论坛”上,姚檀栋院士以《从利用到保护的科学探索——青藏科考之路》为题作主旨报告,系统阐释了青藏科考从资源利用到生态保护的范式转变,为青藏高原生态保护和生态文明高地建设提供科学支撑。

“从立法保障到实践探索,我们始终以科学数据为依据,为青藏高原生态文明高地建设提供坚实支撑。”姚檀栋道出了几代青藏科考人的坚守与担当。

## 探水析碳 破解高原生态核心谜题

亚洲水塔的每一滴水珠、每一寸草甸与冰川,都牵动着区域乃至全球的生态平衡。

第二次青藏科考2024年成功开展“守护水塔:一原两湖三江”科考行动,我们在普若岗日冰川首次发现了青藏高原最厚冰川,厚度达400米,还创下了324米的全球最长山地冰芯钻探纪录。”冰川与环境变化考察队队长、中国科学院青藏高原研究所研究员徐柏青说,这些珍贵的冰芯样本,将为追溯地球环境变迁提供关键线索。

在那曲市申扎、班戈和尼玛三县交界处的色林错,湖面如镜倒映着蓝天白云,而这片静谧之下藏着生态变迁的鲜明印记。

“20年前,我第一次到色林错。

如今再来,看到当时在湖畔扎营的地方已经被湖水淹没了。”中国科学院水生生物研究所研究员陈毅峰说,科考数据显示,自1976年以来,色林错面积已扩张约40%,淹没周边牧场超220平方公里,成为青藏高原面积变化最大的湖泊。

作为“亚洲水塔”核心区之一和长江发源地,色林错的扩张并非个别——在全球变影响下,亚洲水塔正经历重大变化,水资源分布状态、格局及季节分配的改变,给周边地区水资源安全、生态环境和社会可持续发展带来严峻挑战。

西藏拥有我国最大的冰川面积,近3万平方公里的冰川占全国总量的48%,这些冰川不仅是重要水体,更通过冰芯记录着地球百年的环境演变史。

第二次青藏科考给出了中国答案。

“我们始终以全球视野布局,积极开展‘以我为主’的环喜马拉雅国际合作研究。”姚檀栋说,2009年,他联合国际顶尖学者,共同发起第三极环境(TPE)国际计划,为全球高原科学考察搭建起重要合作平台。

一项项国际合作的落地生根,让我国青藏高原研究的“朋友圈”不断扩大。“通过多年深耕,我们已实现

科学引领、话语引领和队伍引领的多重突破。”姚檀栋介绍,在科学研究领域,科考队聚焦亚洲水塔变化、碳汇功能评估、生物多样性保护、人类高原适应、高原隆升效应等核心议题,产出一系列世界级原创成果,持续领跑全球青藏高原地球系统科学研究。

同样,在国际话语层面,科考工作深度融入国家外交战略,2020年“环喜马拉雅”论坛上,姚檀栋主持科学论坛并发表主旨演讲,向来自20个国家和国际组织的科学家分享中国实践与经验,推动各方凝聚应对区域气候变化的全球共识。

在人才培养方面,依托TPE国际计划,不仅凝聚起一支长期合作的全球顶尖科学队伍,更为周边发展中国家培养了一批科研中坚力量,为全球高原研究注入持续动力。

如今,第二次青藏科考队创造巅峰使命极高海拔科考多项世界纪录,树立世界级原创性科考活动标杆。

“这不仅能深化人类对青藏高原环境变化的新认识,更能促进‘从0到1’的世界级原创成果突破。”姚檀栋坚定地说,“我们将继续拓展研究的广度、深度和高度,持续提升我国在该领域的国际科技影响力和话语权,为守护这片‘世界上最后一方净土’、服务‘一带一路’倡议和全球生态环境保护作出更大贡献。”

“这不仅能深化人类对青藏高原环境变化的新认识,更能促进‘从0到1’的世界级原创成果突破。”姚檀栋坚定地说,“我们将继续拓展研究的广度、深度和高度,持续提升我国在该领域的国际科技影响力和话语权,为守护这片‘世界上最后一方净土’、服务‘一带一路’倡议和全球生态环境保护作出更大贡献。”

新华社耶路撒冷11月18日电

(记者王卓伦、路一凡)以色列魏茨曼科学研究所最近发布公报说,其研究发现,人类脑部肿瘤中有多种细菌生存,这些细菌可能影响对肿瘤的治疗效果,甚至影响患者的生存期。

该所领衔的研究团队在英国《自然·癌症》杂志上发表论文说,他们分析了数百份脑肿瘤样本,发现脑部并非长期以来被认为的“无菌环境”,而是有多种细菌入侵并在脑肿瘤及其转移灶中“定居”。细菌的数量和多样性与患者生存期存在关联:脑转移瘤中细菌的丰富度和种类明显高于原发肿瘤;生存期不足一年的患者,其脑转移瘤中细菌数量和种类均多于生存期超过两年的患者。

研究人员分析了322份胶质母细胞瘤和脑转移瘤样本,发现细菌既存在于癌细胞内部,也存在于附

近免疫细胞中。不同类型的肿瘤携带的细菌种类不同,显示出不同肿瘤类型可能各自拥有独特的“细菌群落”。其中,脑转移瘤中的部

分细菌种类与原发肿瘤中的细菌相同,这表明部分细菌可能随癌细胞一同穿越血脑屏障,从原发部位转移至脑部。此外,不同脑区的肿瘤中细菌分布存在差异:位于脑后部的肿瘤含有更多、更丰富的细菌,而前部肿瘤中细菌较少。研究人员推测,这可能与不同脑区的血流量及代谢环境差异有关。

研究显示,细菌分泌的物质会影响化疗药物的效果。研究团队将从胶质母细胞瘤中分离出的30种细菌取物加入脑肿瘤细胞系,并使用常用化疗药物替莫唑胺加以处理。结果显示,不同细菌分泌物可增强或削弱药物效果。其中,芽孢杆菌属的分泌物可使癌细胞对化疗产生耐药性。

公报说,这些发现提示,细菌可能不仅“寄生”于肿瘤中,还可能积极参与癌症的发展与脑转移过程。脑肿瘤中存在多样化的细菌群落,它们可能影响免疫反应和肿瘤微环境的炎症水平。在肿瘤中发现细菌,为未来研究提供了新思路。

## 脑肿瘤中存在多种细菌 或影响治疗效果

新华社耶路撒冷11月18日电

(记者王卓伦、路一凡)以色列魏茨曼科学研究所最近发布公报说,其研究发现,人类脑部肿瘤中有多种细菌生存,这些细菌可能影响对肿瘤的治疗效果,甚至影响患者的生存期。

该所领衔的研究团队在英国《自然·癌症》杂志上发表论文说,他们分析了数百份脑肿瘤样本,发现脑部并非长期以来被认为的“无菌环境”,而是有多种细菌入侵并在脑肿瘤及其转移灶中“定居”。细菌的数量和多样性与患者生存期存在关联:脑转移瘤中细菌的丰富度和种类明显高于原发肿瘤;生存期不足一年的患者,其脑转移瘤中细菌