

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)

具身智能，未来科技将走进寻常生活

新华社北京11月19日电（记者 高亢）“十五五”规划建议中提出，前瞻布局未来产业，推动具身智能等成为新的经济增长点。这将进一步推动具身智能从“实验室技术”迈向“规模化应用”，让“有身体的智能”走进寻常生活。

何为具身智能？

简单说，就是给人工智能装上“身体”，长出“血肉”，让它拥有“最强大脑”和“灵活四肢”。与我们熟悉的语音助手、图像识别等智能应用不同，具身智能是拥有物理载体，可以“感知-决策-行动-反馈”的智能系统，它让人工智能实现了“知”到“行”的关键跨越。

DeepSeek等国人工智能大模型火爆出圈；我国连续12年稳居全球第一大工业机器人应用市场，2024年中国市场工业机器人销量达30.2万台；2024年，我国自主品牌工业机器人应用范围已累计覆盖国民经济71个行业大类……当前，我国具身智能产业发展虽处于起步期，但在大模型研发和机器人制造等方面已具有较好基础。

当AI有了“大脑”和“身体”，将带来哪些改变？

从产业维度看，它是推动制造业升级的“倍增器”。具身智能新产品助力智能

制造，有望在提升生产效率的同时，带动传感器、精密电机、控制芯片等关键部件的迭代升级。

从民生维度看，它有望破解一系列行业痛点。养老院的护理机器人将减轻护工负担；家政机器人走入家庭，照顾人们生活起居；物流系统中的配送机器人将让物流流转效率持续提升。

在全球科技竞争中，具身智能已成为各界瞩目的新赛道，谁掌握核心技术，就将拥有未来产业的话语权。

从2023年《人形机器人创新发展指导意见》出台，到今年“具身智能”首次写入政府工作报告……在政策推动下，作为具身智能的最典型形态，我国人形机器人加速进化，实现了从稳定行走走到动态奔跑等关键技术能力的跨越。

国务院发展研究中心发布报告预测，我国具身智能市场规模有望在2030年达到4000亿元，在2035年突破万亿元，并将引领带动交通物流、工业制造、商业服务等多个应用领域新质生产力进一步跃升。

展望“十五五”，我国将推动机器人产业与人工智能等新技术深度融合，围绕具身智能应用场景需求，加速技术创新和迭代。未来，具身智能将来到我们身边，像智能手机一样，成为数字经济的新智能“宠儿”。

脑机接口，更多科幻照进现实

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最具活

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。