

别让消费者“收货难”拖网络购物后腿

今日话题

“双十一”你下单了吗？这几天，各大快递公司的送货量都在增加。北京的陈女士近期在“双十一”促销活动中买了不少商品，下单快发货也快，唯独收货让她头疼，最近收到的几个快递都放自提柜了，也没跟她沟通过，只发了取件短信。在“黑猫投诉”平台，有关送货上门的投诉有22446条，其中多数投诉内容涉及快递公司未经允许直接将快递入库驿站，拒绝送货上门等。

无论是快递业务量还是快递效率，近年来都有大幅度提升。比如说快递效率，从过去几日达、次日达、半日达到如今升级为“小时达”，既让消费者感受到服务高效，也避免了某些商品变质。然而，部分快递公司承接的快件，却在“最后一公里”服务中让消费者很失望，即快递员拒绝送货上门，而是让驿站、快递柜“代收”，快递员只是通过手机短信发一个取件码让消费者去自提，这给消费者带来了不少麻烦。

驿站等“代收”的某些快件，因为出现腐烂、损坏引发不少消费纠纷；有的快件由于太大太重，消费者很难搬动。还有一些家庭成员属于老幼病残

孕，出门取快件不方便。即便一些快递员不会让驿站等“代收”，但也不送货上门，而是在小区门外打电话让消费者去拿，否则快递员便放在代收点，消费者取件时要额外付费。消费者“收货难”问题日益突出，成为困扰消费者网络购物的一大因素。

就陈女士的体验来说，下单快、发货快让其很满意，唯独收货让她头疼，很多人对此有同感。可见，“收货难”已成为电商产业的一大短板，拖了网络购物发展的“后腿”。因为快递业是电商产业的重要支撑，消费者网购显然离不开快递。当“收货难”让人头疼，多少会影响网购积极性。所以，究竟是什么原因导致消费者“收货难”，要找准病根并对症下药，尽快让“收货难”回归“收货易”——即送货上门。

从制度层面看，《电子商务法》规定，电子商务经营者应当按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者服务。《快递暂行条例》进一步规定：经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。然而，这些法

律条款并未对快递公司和快递员形成实际约束，制度层面还有待完善。

再从市场层面看，由于多数快递公司实行的是代理制或分级制（如一级网点、二级网点、三级网点），不同层级的网点对每件快递的费用进行层层“拔毛”，导致最末端快递员提成很微薄，就不愿意花时间、体力送货上门。比如陈女士与快递员沟通时，后者说他每件快递只赚几角钱，送货上门不现实。所以，让快递员送货上门，除了完善快递制度进行倒逼，还要引导快递企业改变经营模式，增加快递员收入。

好消息是，国家邮政局近期研究起草的《快递市场管理办法（修订草案）》《快递服务站收寄投递服务规范（试行）》等法规中，均对快递企业投递快件的方式提出了具体的要求，并明确了罚则。希望重新修订完善的相关制度、规范尽快正式通过并实施，为破解“收货难”提供“制度钥匙”。当然，有好的制度还要有好的执行，无论是各级快递监管部门还是各家快递公司，都要解决好“最后一公里”问题。

（据《北京青年报》海凝）

小学生戴头盔走路上下学荒诞一幕如何炼成？

街谈巷议

11月4日，有网友发视频称，广东省湛江市徐闻县角尾乡中心小学要求所有学生戴头盔上下学，“连走路、坐小车的也要戴”。据央广网报道，徐闻县教育局办公室相关负责人表示，“戴头盔进校园”是市里的统一要求，要求对象是乘坐摩托车或电动车往返学校的学生及接送的家长。该校在推广过程中要求过于严格，教育局已通知学校进行整改。

至此，当地小学生头上的“头盔压力”顿解，但如何保证这样的怪事不再发生呢？

据报道，“戴头盔进校园”是湛江市教育局的统一要求。乘坐电动车、摩托车出行时，学生及家长应做好“一盔一带”“一人一帽”，确保交通安全。应该说，这样的要求，是对法律法规的遵行，是对学生安全工作的落实，初衷不错。据介绍，该政策已实行一个多月，“对走路、坐小车的学生不作要求”。

但在部分学校“一刀切”加码执行的情况下，当地教育部门似乎并没有发现异常，直到被曝光才引起注意。看过当地小学生佩戴头盔行走的视频和照片，会有惊诧之感。行走时如果佩戴头盔，不仅容易令头部升温、流汗，而且头盔的重量也会造成一定压迫感，如果佩戴者是几岁或十几岁的儿童，可以想见这是一份难以承受之“重”。而且，行走时戴头盔，由于头部转动角度甚至视线局部受限，反而可能带来不安全因素。至于要求坐小车也要戴头盔，那就只能以“凭实力搞笑”来描摹了。

学校以教书育人为己任，以身作则、传导科学而开明的理念是校方和教师的责任。在保护学生出行安全这一事务上，本应以实事求是、以理服人的意识贯彻始终，怎能忘却教育工作者的格调，反而上演层层加码、末端变异的戏法，直至闹出笑话来？

这些恰恰是公众有所担心的地方。近来，“课间休息不让学生下楼”等现象引发公众关注，此类问题在折射出一些学校育人方式保守、僵硬的同时，也说明有关部门有未尽之责任。加强对教育领域的监管，向乱象说“不”，什么时候都不过时、都很重要。因此，戴头盔的相关规定不仅需要学校方面加以整改，更需要相关教育部门反思。

（据《成都商报》伍里川）

画里话外

红包先收后退不是最优选



在很多医院都明令禁止医护人员收红包的当下，广东湛江西南医院却“逆向而行”，明确奖励医生先收后退患者红包。

患者送红包，无非是花钱买安心，假如医护直接拒绝，可能会让病患或家属感到焦虑。先将红包收下，然后上缴医院退还病人，这样的做法让双方都“体面”，尤其能让患者和家属安心，值得肯定。

但对医生退回红包就给予奖励的做法，总感觉有失妥当。治病救人本是医生天职，鼓励医生“先收后退”，其行为本身与现行制度刚性要求不符。首先允许“先收”谁也不能保证先收受的“红包”都会被全部退回；其次，如果不努力提高医生的职业道德素养，让患者真正感受到医生的专业和敬业，却想着通过物质奖励的“捷径”去倡导廉洁，恐怕也难以打造风清气正的就医环境。

（据《湖南日报》图/陶小莫 文/刘予涵）

点到为止

●药品说明书“放大”的是尊老之道

——10月31日，国家药监局发布公告，为优化药品说明书管理，满足老年人、残疾人用药需求，解决说明书“看不清”问题，决定在部分口服、外用等药品制剂中开展药品说明书适老化及无障碍化改革试点。药品说明书“放大”的是尊老之道。大字看得清，简化看得懂，消除阅读障碍、理解障碍，药品说明书不是“天书”了，老年人手里的放大镜也可以放下了，担心用药安全的心也可以放进肚子里了。

●“诗和远方”不能只靠噱头

——户外博主近年来为何这么火？说到底还是迎合了人们对“诗和远方”的向往。但与各类短视频乱象如出一辙，很多户外博主也都殊途同归走到了一条路上：越是有噱头，越是吸睛十足；越是标新立异，越是能赚得盆满钵满。包括户外博主在内的一众网红，坐拥大量粉丝、占据流量

优势，走红成为头部主播，这无可非议。但红的基本前提，是不能为了走红而采取极端手段，不能为了引流而采取违法行径，不能为了变现而无视规则底线。如果非要违规以求爆红，那这种“红”注定是不可持续的。

●挽救“悬崖之上”的生命，源自闪光的职业精神

——在漫长的职业生涯里，“每天多做一点”可能就是普通与优秀的区别所在。在岗一分钟，负责六十秒。在冗长细碎的时光中守望职责使命、守护质朴职业初心，多做一点、做好一点，再多一点、再好一点，简单的工作重复做，重复的工作用心做。这或许就是每一个普通人在平凡岗位上的“英雄主义”，这也是职业教会我们的人生哲学。说不定哪一天，我们也会成为那“挺身而出”的凡人，救人于危难或困苦。

（据《楚天都市报》）