



# 货送到了家里没人咋办？ 快递“最后100米”配送难题待解

## 自助快递箱悄然现身甬城部分小区

□记者 史妮超 文/摄

“现在网购很方便，但是收货就不一定方便，人不在家少不了要门卫代收，有时候碰到比较贵重的物品还要专门在家等快递员上门，相当麻烦。”家住鄞州中心区的王女士热衷于网购，她口中所说的问题，正是目前快递行业普遍存在的“最后100米”难题。

记者采访注意到，为了解决快递“最后100米”难题，时下，除了不少物业公司开始升级代收服务、通过逐个登记凭有效证件取件等方式来降低丢件风险之外，自助快递箱也已悄然现身宁波。有业内人士坦言，未来自助快递箱或成趋势，高峰时传统与自助相结合的办法或能有效解决“最后100米”难题。

### “最后100米”配送门槛难迈 代收丢件、重复派件等尴尬频现

近日，热衷于网购的市民黄小姐颇有些沮丧。“前几天网购了一台挂烫机，快递员来送货时不在家，就让寄放在小区门口的门卫房，晚上下班后去取居然翻遍了所有包裹都没有找到。”由于快递员在把包裹放在门卫房前已经征得了黄小姐的同意，并强调假设丢件自己无法负责，黄小姐颇有些哑巴吃黄连的郁闷。

黄小姐并非个例。“上网淘宝方便，收包裹烦”这件事长期以来困扰着网购群体，人身安全问题、个人信息暴露问题也不断见诸报端，个别案例让网购人群对收件又爱又怕。据宁波市市场监管局今年3·15发布的数据，去年该局12315中心共接到消费者关于快递的投诉232件，同比增长107%，因为没有很好的接收途径而造成包裹的丢失，是引发快递投诉的原因之一。

实际上，“最后100米”的问题困扰的不仅仅是网购人群，也困扰着快递员人员。记者从我市一家大型民营快递公司了解到，在每天10-12万件的日派件量中，重复派件占比在10%-14%。找不到人代收、领取者错拿包裹、家中无人或只有老人小孩不便收货，上述问题产生的“重复派件”浪费了投递资源，快递人员都期待着有效的解决方式。

根据中国物流与采购联合会的统计，最后一公里的投递成本占到了物流配送总成本的50%，而尤其是从小区门口、写字楼等到收件人手中这“最后100米”的投递，是重复派件产生的主要环节。

据宁波市邮政管理局数据统计，今年1-3月，全市规模以上快递服务企业业务量累计完成3337.8万件，同比增长63.8%；业务收入累计完成59291.8万元，同比增长34.4%。迅猛增长的数字背后，凸显的是越来越亟须解决的快递“最后100米”难题。

### 物业代收仍最普遍

尽管物业代收引发的尴尬频现，但是这依旧是目前解决快递“最后100米”的主流方式。不过，已经有不少社区物业开始着手升级代收服务，减少业主丢件风险。

昨日，在东部新城东寅府的大堂一侧，记者看到一个专门用来寄放业主包裹的独立房间，里面摆放着几个货架，派送到该小区的包裹会以楼号为单位，临时寄放在这里。与大多数只提供场地的小区不同，该小区的物业工作人员还会负责将所有包裹进行登记。

“业主前来取件时，需要出示身份证或者业主卡，然后签名取件。这有效保证了取件或者丢件的风险，从开设快递间到现在，还没有发生过一起丢件。”该小区物业公司有关负责人唐女士表示。据了解，该小区快递间目前每日的寄放包裹在40-80件不等，网购高峰通常会有上百件。

唐女士告诉记者，为了避免快递间存放过多的包裹，物业工作人员还会根据存放记录，通过门禁系统提醒未能及时来取件的业主前来取件，快递间24小时均有工作人员值班方便业主取件。“尤其是生鲜类的包裹，我们会通知业主尽量当天来取。”

记者了解到，日湖花园、湖景花园等社区的物业公司也有类似的升级代收服务，由于小区更趋成熟、入住率也更高，小区快递间每天的包裹登记量均在百件左右。



图为新出现在甬城部分小区的自助快递箱。

### 自助快递箱悄然现身甬城

除了物业公司升级代收服务外，为了解决快递“最后100米”，自助快递箱作为一种新解决方案，已经悄然出现在宁波。

海曙电子商务园区就建有一个“E邮柜”。据了解，这是一种全自助型的智能包裹柜，就像超市的寄存柜，设计有多个规格的箱子，方便寄存不同大小包裹。通过建设这种智能自助投递终端设备，由快递员和取件人自助完成存、取件作业。

自助快递箱怎么使用？记者昨日在现场看到，自助快递箱由置物箱和操作屏两部分组成，操作屏上有寄、取等按键和录入条形码的扫描器。快递员在操作屏输入自己的工号和快递单号后，会有一个快递箱自动开启。只要将包裹放入，关闭快递箱后，系统就会自动给业主发出短信，内容包括快递单号、取件密码、取件地点和快递员手机号，对方就可以凭密码来取件了。

记者了解到，目前宁波邮政已经设立了3个试点自助快递箱。此外，顺丰宁波分公司自今年年初以来也开始在市区多个商务楼布局了15组自助快递箱。但据了解，目前自助快递箱的使用率并不高。

记者站在“E邮柜”附近将近半个小时，机器少有人问津。记者随机询问多位市民，有一半对自助快递箱持观望态度。市民最大的顾虑是，使用自助快递箱，收件人不能当面验货，万一出现货物破损等纠纷该怎么办？

宁波邮政管理局市场监管处有关负责人介绍，目前的解决办法是，在自助快递箱顶部安装2个摄像头，范围覆盖自助快递箱正前方380度，如果收件人打开柜子发现快递有破损，可以用摄像头拍下来的录像当做证据，录像在自助快递箱主机里保存3个月，公司服务器里也有备份。

### 智能收件将成趋势

尽管自助快递箱目前在市民间的接受度并不高，但在不少业内人士看来，一旦自助快递箱布局普及，将成为解决快递“最后100米”的有效方式。

自助快递箱所需设备费用高昂，后期的定期维修开支也较大，会不会因此增加快递公司成本，从而推高快递费？对此，宁波邮政管理局有关负责人石群华认为，自助快递箱具备规模经济的特征，布点确实需要大量投入，成本压力很大，但一旦能够普及，将大大降低快递公司丢单、重复派送等情况，实际上是降低成本。

另外，由于自助快递箱的容量有限，一旦碰上“双十一”“双十二”等电商大促日怎么办？

“这个时候只能采取传统和智能相结合的办法，”石群华说。在石群华看来，随着自助快递箱的普及，未来的演变方向是，智能收件的比重将越来越大，但在特殊情况下，传统收件方式也是必要的。“比如过大的快递，智能快递箱放不下，或者遇到电商大促快递量激增，都需要用到人工收件来弥补不足。”

据了解，国家邮政局为了提高快递末端投递水平，专门制定了指导意见，其中提到了要在社区、写字楼、学校、机关等场所建设智能物流基础设施。

## 宁波市城乡规划督察中心公开选调事业编制工作人员公告

宁波市城乡规划督察中心是宁波市规划局（宁波市测绘与地理信息局）所属从事公益服务的全民事业单位，主要职责是受主管部门委托协助开展城乡规划（含风景名胜规划、历史文化名城名镇名村保护规划）和测绘地理信息的监督和稽查等工作。现因工作需要，决定在全市范围内公开选调事业编制工作人员6名。

一、选调范围：宁波市行政区划范围内的事业编制在编人员。

二、选调岗位、人数及资格条件：

选调岗位		选调人数	资格条件	
岗位名称	岗位序号		所学专业	基本条件
城乡规划督察员	①	3	城市规划、建筑学	1.政治和业务素质好，事业心责任心强，作风踏实，品行端正； 2.年龄在35周岁以下（1979年5月1日以后出生），身体健康； 3.上述专业全日制大学本科及以上学历； 4.具有2年以上相关工作经验，熟悉城乡规划法律法规和政策规定，有较强的组织协调和一定的文字综合能力。
	②	1	交通、市政工程类专业	
	③	1	测绘类专业	
	④	1	法学	

三、选调程序：详见宁波市规划局网站(<http://www.nbplan.gov.cn>)“通知公告”栏。

四、报名时间和地点：报名时间：2014年5月12日至5月20日（上午9:00-11:45，下午14:15-17:00）；报名地点：宁波市江东区江澄北路575号宁波市规划局大楼B座403室；联系人：孙老师、林老师，联系电话：89187291。报名表请自行在宁波市规划局网站下载。