

热点事件：快递新规几家欢喜几家愁

一、热点概述

2月24日，一则“3月1日起快递不得擅自放驿站”的消息登上微博热搜榜首位，阅读量达5亿次，引发网民激烈讨论。近年来，我国快递业发展韧性持续增强。2023年，我国快递业务量实现了从“年均百亿”到“月均百亿”的跨越。据国家邮政局监测数据显示，2023年全国快递业务量和业务收入分别完成1320.7亿件和1.2万亿元。青年已经成为当前快递从业人员主力军。快递业务高速扩张的同时，行业内也日益要求落实“高质量发展”到全链条中。

日前，交通运输部公布了新修订的《快递市场管理办法》，自2024年3月1日起施行。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。

二、答题素材

1. 事实（举例）论证：

1. 顺丰公司提供的“快递上门”服务，可以让消费者在下单时选择送货上门的方式。
2. 京东物流则提供了“精准派送”服务，可以根据收货地址的地理位置要素等进行个性化定制，向消费者提供专属快递上门服务。

2. 担忧分析：

- (1) 快递员工对突变的工作模式不适应，导致收入大幅下降，服务质量难以得到保障。
- (2) 收件人对不胜其烦的快递电话打扰，影响自身的生活及工作节奏。

3. 对策建议：

- (1) 体现员工关怀，可以给予一定的政策支持，比如投诉反馈机制，投诉累计处罚机制等，同时给予员工一定的奖金激励以保证快递员的工资收入。
- (2) 提高科技赋能，一方面可以增加客户端口操作，比如客户可以在线上直接选择上门或者投递驿站等，另一方面也可以以人工智能电话沟通的方式进行操作，即减轻了快递员的沟通成本，同时也减少了电话的烦扰。
- (3) 增加政策柔性，对于新规的实施不能一刀切，一定要实施监控政策的实施成果，并采纳多方意见进行整理归纳，对于不合理的地方及时修订，以达到合理规范行业发展的目的。

4. 开头/结尾：

(1) 客户是企业的命脉，服务是企业的生命线……

(2) 员工是企业的核心生产力，他决定了企业的生产效率和服务水平。……

三、出题方向

(一) 你怎么看？

1. 日前，交通运输部公布了新修订的《快递市场管理办法》，自2024年3月1日起施行。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。对此，请谈谈你的看法。

◎**审题判断——你怎么看？（热点现象类）——答题结构【点题/破题-意义-担忧-过渡-对策-总结结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题/破题：

网购现在已经逐渐成为人们生活中不可或缺的一部分，快递行业的服务质量虽然不是网购的直接产品，但也影响着我们的网络购物体验，现在出台了这样的一个规范快递行业的管理办法，作为服务的受益者，我对这项管理办法的颁布点赞叫好……

第二步——意义：

其一，提升了消费者的服务体验，提振了消费信心，可以有效促进消费行为的持续……

其二，规范了行业准则，让快递行业健康稳步发展……

第三步——担忧：

首先，频繁的快递电话可能会打扰到消费者的工作和生活……

其次，快递员的工作生活会因为政策的推出受到极大的影响，一方面加重了工作负担，另一方面因为派件的减少可能会降低他们的收入……

第四步——过渡：

行业规范任重道远，而不是简简单单出台一项管理办法就可以做到的，我们应该通过多方努力，不断完善行业。所以在将来我们更应该：

第五步——对策：

第一，加强员工关怀，可以给予一定的政策支持，比如投诉反馈机制，投诉累计处罚机制等，同时给予员工一定的奖金激励以保证快递员的工资收入。……

第二，体现员工关怀，可以给予一定的政策支持，比如投诉反馈机制，投诉累计处罚机制等，同时给予员工一定的奖金激励以保证快递员的工资收入。……

第三，增加政策柔性，对于新规的实施不能一刀切，一定要实施监控政策的实施成果，并采纳多方意见进行整理归纳，对于不合理的及时修订，以达到合理规范行业发展的目的。……

第六步——总结结尾：

最后，我想说的是员工是企业的核心生产力，他决定了企业的生产效率和服务水平。要确保这一规定得到切实有效的执行，还需要加强快递员的培训和教育、建立健全的监督和投诉机制以及加强技术创新和应用等方面的努力。只有这样，我们才能让快递服务更加规范、便捷和高效，为用户带来更好的体

验和价值。……