

两会访谈

□法治报记者 陈颖婷

快递占道分拣，成为不少居民的“堵心”事。在今年的两会上，上海市人大代表、中国邮政集团有限公司上海市邮区中心邮件接发员柴闪闪就规范快递末端安全生产的问题，接受了记者访问。

如何破解快递件“占地为王”？

代表建议有力规范“最后一公里”投递网络建设

问：您作为一名从业者，对于行业内近年来的发展有着怎样的感受？

答：随着互联网的发展，如今，收发快递已经成为人民群众的“家常便饭”，快递末端网点也更像家门口的“菜市场”一样服务和方便着人民群众的日常生活。特别是近几年来，在抗击新冠疫情的过程中，快递物流业作为运送防疫物资和群众生活物资的排头尖兵，更为人民群众所熟悉，也更为人民群众生产和生活所需要。但在快递业快速发展的同时，其末端网点生产不规范的现象依然存在，也不符合我国物流流通体系和特大城市现代化程度的需要，为此我们应该进一步重视和肯定城市快递末端网点促进消费、扩大就业、保障民生等方面的重要意义，给予必要的引导和扶持，推动城市快递发展更为健康有序。

问：近日有部分快递员在人行道上对快递件进行分拣，造成乱象，您认为出现这种情况的原因是什么？

答：快递末端网点作为快递服务最后一公里的重要基站，布局及能级合理与否直接影响着该区域快递服务的质量。在实践中，城市郊区厂房较多，快递公司末端网点相对配置比较合理，而在市中心区域，快递公司末端网点配置少，大多数只能租用门面作为区域服务站。快递多了，门面房又比较小，就会出现快递车辆占道作业或者快递员占道



市人大代表柴闪闪

记者 陈颖婷 摄

分拣的现象。

疫情以来，各个社区及楼宇为了方便快递员无接触配送，大多都在门口划定相应区域或搭设置物架用来方便快递投送。在一些快递量较大的社区，快递员更会直接在小区边空旷区域“划地卸货”，进行快递件分拣，以此来加快配送，不可避免就会出现快递占用小区周边人行通道等现象。随着疫情防控政策的优化，人民的生活也趋于正常化，但占用小区外那些宽阔方便的快递处理点

已经成为部分快递员工作的习惯，为了确保投递效率，网点负责人也很少会主动进行规范，快递占用公共空间影响居民正常出行的投诉也日益增多。

问：您觉得对于快递员来说，这样的分拣方式有哪些弊端吗？

答：其实这种看似方便的分拣方式，对于快递员来说也是难以保障其户外工作权益的。网点成本和效率的双重要求导致网点负责人很少会主动去通过提升网站处理能级来改善快递员的工作

环境，快递员也缺乏这方面的意识，认为室外空间更大，完成工作任务更快。但大量堆放在社区外道路上或绿化带边上的快递不符合城市安全生产的要求，此外，一旦发生快递件丢失的情况，往往都是快递员承担看管不力的后果，碰到炎热、极寒天气时，还会为快递员带来次生伤害。

问：那您有什么样的建议来改变这一现状呢？

答：我的建议首先是进一步加强监管。建议管理部门进一步加强对快递企业末端网点的规范化管理，督促快递业务经营方对其末端网点或其外包出去的末端业务履行其安全生产的主体责任。同时，引导快递企业通过规范化管理来重视从业人员的劳动安全。

第二，要加强引导和执法。我建议城市执法部门对在公共区域进行生产的现象加强劝导，对屡屡占用城市公共空间，不听劝导的网点负责人依法执法。

第三，还要注意疏堵结合，加强支持和疏导。堵仅能治标，疏方能治本。为此我建议将快递末端网点建设纳入城市惠民工程，参照菜市场、停车场等进行统一规划和建设，保证快递、生鲜等新业态市场主体的租赁和使用，有力规范“最后一公里”投递网络建设，更便于管理部门的集中统一管理，助力快递物流供应体系末端服务更适应现代化城市建设的需要。

两会关注

“爆款票”落入黄牛手 疫情影响演出退票却遭拒 市人大代表出良方整治“票务乱象”

□法治报记者 陈颖婷

上海是中国演艺市场最繁荣的城市之一，但也同时衍生出种种票务乱象：“爆款票”一票难求，却成黄牛“囊中物”；因疫情等原因无法观演，想退票却遭拒绝。今年上海两会期间，市人大代表朱柯丁关注这些票务乱象，带来一份充满含金量的建议。

目前，通过互联网买票已经成为主流，而购票平台大多为非官方授权，且售票形式也纷繁复杂。朱柯丁代表以票牛网为例，该网站引用《网络交易管理办法》中关于：“其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。”的规定，提出文体演出票品有特殊性，演出门票为联网售票，门票和座位都是唯一的，具有时效性、唯一性、数字化等特殊属性，一旦票品售出，除不可抗力因素导致演出取消或延期，其他订单不支持无理由退换。朱柯丁代表认为根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：消费者定作的；鲜活易腐的；在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；交付的报纸、期刊。“很明显该网站对于相关法律条款存在乱用问题。”

朱柯丁代表通过调研和观察发现，一些“爆款”演出票常在市场上出现“一票难求”的局面，如果不抢票，观众就会面临购买高价票的情况，一张演出票可以溢

价一倍到十倍不等。

他指出，黄牛倒卖行为导致演出票出现严重的溢价现象，黄牛往往大量集群结社，利用非法手段独占票源，形成垄断、哄抬票价，制造出演出火爆的假象。在一些需要实名制购票的演出场次，黄牛更是利用假身份信息这种非法极端手段，以此来获取利益最大化。

朱柯丁代表告诉记者，国内首个演出票务领域行业标准《演出票务服务与技术规范》已于2021年8月19日起实施，该行业标准对演出票务管理系统、票务销售系统的技术要求、功能、服务器管理、通信、内容与授权文件接收等接口的通信协议和数据格式，以及演出票务数据采集数据接口等都提出了基本要求。这从根本上对全国演出票进行了有效监管，他建议上海加快制定适合本市情况的实施办法，让整顿票务乱象有法可依。

同时，朱柯丁代表认为，拒不退票的行为违反了《消费者权益保护法》《电子商务法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》。他建议相关责任部门明确责任，公开投诉渠道，对于这种霸王条款要求进行及时的制止和监督，并对违规单位限定期限进行整改，拒不整改的要进行明确的行政处罚并进行社会公示。

朱柯丁代表还建议票务信息管理平台要统一建设，让每张演出票都有自己独特的身份信息，再通过实名制购票的方式，让“一人一票”成为行业必要的规范，政府通过对票务信息管理平台统一管理，对于非法倒卖演出票的行为进行精准打击。

两会侧记

市人大代表审议人大常委会工作报告

代表点赞：报告温暖又有力

□记者 陈颖婷

本报讯 昨天下午，上海市人大代表分组审议市人大常委会工作报告。代表们纷纷对此次报告点赞，对于市人大常委会一年来的工作给予了充分肯定。

“这是一份成绩很显著充实，但又温暖有力的报告。”市人大代表陶纹指出，在过去的5年中看到了人大常委会在全市各项重点工作中所做的很多努力和工作。陶纹指出，报告中提到了一项重点工作是制定非机动车安全管理条例，明确禁止私拉电线和插座充电，禁止在建筑物共用部位及室内区域停放充电。对于充电桩的建设，陶纹表示有着安全必要性，但对于老旧小区而言，此项工作依然存在难度。陶纹说，老小区的居住密度是很高的，非机动车辆的使用量也很大，虽然政府已经对一部分非机动车车库做了安全的提升和改造，但是远远不能满足老百姓停车和充电的需求。一些刚性需求让有些居民仍然选择把电动车电瓶带回家里充电。

因此，陶纹希望可以推动对居民区非机动车辆的充电桩进行更合理的布局。他说，“作为一个市人大代表，来自于基层物业一线的一个代表，我也想为物业发声，为老百姓喊一喊，还是希望在室外充

电桩的布局上能够进一步加大力度。并且，我觉得之前的一些布局方式，可能并不是老百姓最喜欢的一种方式，因为只有老百姓感觉到既安全又便捷，才能促使他们多多使用。同时，对于经济不宽裕的售后公房小区的居民，能否给予政策支持，将充电电价适当调低，以此鼓励居民在室外安全的地方充电。”

市人大代表汪峰则带来了三个发生在身边的小例子。“第一个是倒垃圾的问题，我们的垃圾分类已经实行好几年了，但有很多的居民早上出门都是带着垃圾出门的，到路上再找个垃圾桶扔进去，甚至随手一扔直接扔在马路上，最后还是辛苦了环卫工人。”汪峰说，第二个场景就是马路上外卖小哥和快递小哥经常因为赶时间会闯红灯，“而一些在路边等红灯的路人也会因为小哥们的影响，跟着一起闯。”

汪峰说的第三件事是前几天工作时，走人行道踩到了一坨狗粪。“这坨狗屎就在人行道的中间，我踩完之后心里非常不舒服。我是第一个踩到的，但我绝不是最后一个踩到的。”在他看来，养犬条例对于如何文明养犬有着明确的规定。

“虽然这是三件小事，但它们的背后其实都有着专门的法规进行约束。”汪峰希望能够对于这些已经通过实施的条例加大监督力度，对它们的执法效果进行及时的评估。