

快递“上门难”，“最后一公里”如何破局

调查：大部分快递直接放驿站，老人取件难 律师：快递默认放驿站行为涉嫌违规



长沙市雨花区某小区快递驿站，市民正在取快递。



扫码看视频

“双11”结束后，消费者购买的快递陆续送达，物流迎来高峰。最近，不少消费者向记者反映，如今有的快递员送包裹电话都不打了，直接把包裹放进快递柜或快递驿站。

快递送件上门有多难？11月19日，三湘都市报记者就此展开调查。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 李致远

调查：大部分快递都需到驿站自取

“点外卖都送上门，不知道为什么现在快递统统放驿站……”11月19日上午，长沙市民何女士有些气愤。她告诉记者，前几日购买的婴儿车，快递员电话不打、信息不发，直接送到驿站。“要不是App显示送达，我还不知道送到了。”何女士称。

何女士告诉记者，她已怀孕7个月，最近一直在购置一些母婴产品，但是绝大多数快递公司会默认放在小区外的驿站。她说：“只有京东、顺丰会打电话，而且都会送件上门。”

走访中，记者发现，何女士的经历并非个例。说到取快递，家住长沙市雨花区中天佳园的李先生更是气愤，小区没装电梯，每次快递送件都放在离家600米外的驿站，“一来一回，每天拿快递都费劲。”

11月19日，记者来到长沙市开福区某老旧小区快递驿站。驿站内，6个货架上堆满了待取的快递，而门外也满满地摆放着一些大件。“这几天站内有将近500个快件，‘双11’高峰期最多有上千个。”驿站工作人员告诉记者，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。

就算愿意前往快递驿站取件，有的消费者也遇到了驿站“五花八门”的苦恼。记者在开福区福元西路附近一小区看到，呈十字的小区外街，约500米半径的街区内开设驿站多达五家。

“现在各种品牌的快递驿站太多，我根本不知道去哪里拿快递。”11月19日，家住雨花区狮子山的王先生无奈道。已年过六旬的他，为了拿到女儿寄来的快递可谓是处处碰壁。快递短信写着某某驿站，可周边连着开了多家不同品牌的驿站，名字只差一两个字，他实在有点分不清。就这样，拿着手机里模糊的取件短信，在小区附近三条街来回转了两圈。

老年消费群体中，王先生还算新潮的，能自如使用智能手机。部分上了年纪的老人手机操作不熟练，只能一遍遍给快递员打电话核实，原本该方便收件的驿站，反倒成了老年群体的“取件难题”。

回应：如不送件，可要求快递员送件上门

11月19日中午，开福区某老旧小区快递驿站进入取件高峰，附近居民楼、商住楼、写字楼的市民纷纷前来取件。“每天忙不赢，如果每个快件都送上门，怎么可能送得完？”一名极兔速递快递员告诉记者，附近老旧小区多，且没有电梯，送一单耗时耗力，“往驿站放也是没有办法的事”。

一快递行业管理人员直言，每天单量动辄几百件，逐户上门派送不现实。“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。”记者梳理公开信息发现，截至2025年11月，普通加盟制快递如极兔速递、中通等，派费多在0.4元至1元/单；顺丰、京东等自营快递派费较高，顺丰派件均价约2元/单；菜鸟直送这类平台的快递员，配送一单平均1.6元，揽收一单平均2.2元。

“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。”此前，顺丰速运工作人员接受媒体采访时表示，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。

针对市民反映送件难的问题，11月19日下午，记者也致电了申通快递、极兔速递客服人员。两家快递公司均表示，如果遇到派件不打电话的情况可以向他们举报，同时可以直接打电话要求快递员送件上门。

律师：快递默认放驿站的行为涉嫌违规

湖南泓锐律师事务所律师匡俊强表示，从法律角度来看，快递默认放驿站而不送上门的行为涉嫌违规，相关行为可依据2024年3月1日起施行的新修订《快递市场管理办法》等法规明确界定。

匡俊强称，根据《快递市场管理办法》第二十八条规定，经营快递业务的企业未经用户同意，不得擅自将快件投递到快递服务站等末端服务设施。“快递员未沟通就默认放驿站的操作，符合这一违规情形。”匡俊强说，《办法》第五十四条明确了处罚措施，违规企业会被责令改正，可处1万元以下罚款，情节严重的处1万至3万元罚款。

先住一个月再买房？ 体验式营销“卷”出新花样



扫码看视频

三湘都市报11月20日讯 随着房地产市场进入深度调整期，“先住后买”这一购房消费方式正逐渐走入公众视野。近日，广州一地产公司推出“先住后买”计划，市民缴纳意向金后，可享受为期1个月的“先住后买”体验。此外，在武汉等城市也曾有房企推出此类福利。11月20日，三湘都市报记者走访了解到，在湖南，虽然鲜少有先买后住的探索，但也推出了“7天无理由退房”购房政策。房地产发展新模式下，体验式营销可不可行？

部分城市试住期可长达1年

据悉，此次推出“先住后买”计划的是珠实地产，参与客户需缴纳10万元意向金，并签署“先住后买协议”，办理入住体验房源手续后即可入住，享受为期1个月的“先住后买”体验。在体验期内，客户如决定购买，可支付首付款并完成全部贷款手续或全款支付，同时完成网签，即可正式购房。

不仅仅是广州，早在去年6月，联投置业在武汉率先推行“先住后买”政策，试住期可长达1年。根据政策，业主选定指定房源并支付两成首付（含装修款），签订完草签手续及试住协议，在房屋交付后开始试住。试住后满意，业主按照试住协议购买，如果试住期间不满意，扣除相应试住费用（按照市场同类产品租金标准收取）后可以退订。

而在湖南，虽然没有此类政策，但也推出了“7天无理由退房”的福利，优化市民的购买体验。今年3月19日，长沙县住房和城乡建设局发布《关于落实购房订金保护期的通知》，要求房企实施购房“7天无理由退订”承诺。根据文件规定，购房者在签订认购书后的7个自然日内，可无理由申请退还订金；超过7天，订金将自动转为定金。

创新模式能吸引潜在客户

“先住后买”“7天无理由退款”等模式的兴起，本质上是住房消费从“刚性占有”向“品质体验”转型的体现。

“在房地产深度调整周期内，开发商在销售端面临不小压力，如何快速去化、实现销售回款是房企首要目标，而楼盘营销手段的重要性凸显。”长沙一房企负责人指出，行业的竞争核心已从速度与规模，转向了产品品质与用户服务。“先住后买”“7天无理由退款”正是在这一背景下应运而生的破局之道，它直面了市场最大的痛点——信任危机。

易居研究院指出，今年各地房企和政府积极创新住房消费新模式，充分说明对于住房需求的挖掘和对住房消费体验的重视，房地产的销售模式已经从“预售制”向“体验式销售”演进。对开发商而言，创新模式能吸引犹豫不决的潜在客户，增加销售机会和沟通机会；对房地产行业而言，能持续创新产品营销模式，体现了地方和企业采取有力措施巩固房地产市场止跌回稳态势的动向，加快去库存和需求品质提升。

■文/视频 全媒体记者 卜岚 通讯员 王叮琳