

快递驿站热点问题调查

快递最后一公里如何做到高效便捷

■ 本报记者 黄萱 刘连松 文并摄

未经当事人同意,快递就被放在快递柜或驿站;包裹还没到手,显示已经签收;网购的商品在驿站,“看得见却够不着”……随着快递驿站的普及,一系列衍生问题值得监管部门关注了。

问题

快递最后一公里让人爱不起来

家住河西区的市民杨女士告诉记者,家门口的快递驿站上下班时间很随意,“快递放在驿站让客户自己去取,可是跑了好几趟对方都关着门!”杨女士的手机短信写着快递驿站的营业时间是上午10时到19时30分,杨女士连着两天19时去取快递,驿站却已经关门。“消费者网购商品,快递费是包含在商品总价里面的,但是消费者却得不到应有的快递服务,这种情况损害了消费者的合法权益,希望监管部门能够予以规范。”

家住南开区的王先生前段时间常被签收的快递困扰,“前段时间,因为我不满意将快递投放到驿站,就告知了快递员,没想到影响了接收快递。”驿站的人说这一区域的快递统一投放到驿站,最后一公里是由驿站来处理。即便客户备注不放在驿站,快递员也会默认放在驿站的。王先生说:“我经常遇到这种情况,短信显示快递已签收,但找不到快递在哪里,真的很麻烦。”

调查

快递驿站缺乏规范化服务

近日,记者走访我市河西区、南开区和平区多家快递驿站发现,作为快递最后一公里驿站的,因为准入门槛低,缺乏制约机制,导致服务水平良莠



不齐。驿站普遍规模较小,或挂在便利店等处,开关门时间较随意,难以做到专一化、规范化服务,容易引发消费纠纷,解决起来较困难。在采访中,快递驿站经营者赵先生介绍,他的驿站就是从别人手里买的,转让费5万元,简单装修后就开始营业,大部分快递包裹都是业主自取,只有个别业主强烈要求配送到家,他才会抽空跑一趟,但是无法保障配送时间。

调查中发现快递驿站有三种形式。其一是在居民区一楼住宅内,租一间二三十平方米的房子,承接往来的快递。虽然在小区内,距离较近,但对于楼上的居民来说,这无疑是一件扰民的事情,送货的车辆停放在楼门口,装卸货物的声音,快递员核对订单打电话的声音都成了噪音。其二是距离小区很近的商户租房。记者在湖镜道一家快递驿站看到,房间仅有10多平方米大小,快递放不下只好在

门外,十分凌乱。上述两类快递点,因为工作人员少,管理不严格,上下班时间比较随意,遇上刮风下雨或者家中有事,经常推迟上班、提早下班。其三是快递驿站挂在便利店内。市民张女士家门口的快递驿站就是如此,超市货架和快递包裹货架几乎是衔接上的,没有专门的存放区域,经常会造成快递的遗失。

律师观点

使用驿站 决定权在消费者

天津臻恒律师事务所张宇、季雅倩律师表示,快递驿站作为近年来新生事物,国家暂未针对快递驿站直接进行法律规定,但《快递暂行条例》《智能快件箱投递服务管理办法》明确快递公司应当将快递投送到约定的收件地址,并且由收件人当面验收,使用智能快件箱投递的应当征得收件人的同意。因此,是否使用驿站,决定权在消费者。

决定权在消费者。

监管部门

督促快递企业上水平

记者联系天津市邮政管理局,相关负责人表示,目前,确实存在快递从业人员在投递快件时未与用户约定直接将快件投递到快递驿站、智能快件箱内的情况。消费者的投诉也集中在由此产生的快件丢失、内件短少、快件损毁等方面。

多年来,快递行业一直保持快速增长态势。2021年,全市快递业务量累计完成超12.33亿件,同比增长33.01%,在经济社会发展中的作用进一步凸显,但快递行业服务质量水平与人民群众的期待相比,仍有一定差距。

该负责人介绍,驿站属于快递末端网点,其日常经营管理由开办它的快递企业或快递企业分支机构负责。对于快递末端网点违反邮政法律法规的行为,由邮政管理部门依法进行规范和管理,快递末端网点其他违法违规行为由负有监管职责的部门依法监管。该负责人坦言,在驿站的监管上确实存在难点,其一,监管力量不足,近5000家快递驿站分布在全市16个区,而全市邮政管理部门的所有人员不到70人,监管难度较大。其二,快递企业存在设立快递驿站后没有备案的情况,对于未备案驿站,邮政管理部门只能通过用户投诉、申诉反映、执法检查发现。其三,快递企业对快递驿站服务质量的管控存在盲区和认识上的不足,也是造成服务质量参差不齐,被消费者诟病的原因。

据了解,今年以来,我市邮政管理局依法对快递企业违反快递服务标准,严重损害用户利益的行为依法实施行政处罚42起,其中包括由驿站引发的违法行为。今后监管部门加大对驿站的管理和监督,聚焦群众投诉、申诉等问题,集中整治驿站违规行为,主动接受社会监督,推动群众参与共治。

储值卡折扣取消 商家给予补偿

■ 本报记者 韩爱青

近日,市民刘女士向本报热线23602777反映,她在原泰山丘办理了一张储值会员卡,本来购买产品可以打9折,可最近到店消费时却被告知,折扣取消了。

刘女士介绍,去年她办理了一张原泰山丘的储值会员卡,金额为500元,当时的活动是购买任意产品可以打9折,一直正常消费。今年8月初,她去位于南开大悦城的门店消费时被告知,以后会员再储值就不能享受折扣了。“当时我问,我卡内还有余额,这部分可以继续享受折扣吗?店员告诉我可以。”但是,国庆假期,刘女士再去店内消费时却发现折扣已经取消,问店员为何没有折扣,对方表示这是公司规定,储值会员打折活动结束。“这太不合理了,我储值时明确告知我有折扣,如果取消折扣,至少要让我把充值的余额用完才行。”刘女士认为,原泰山丘此举太任性。

10月10日,记者联系了原泰山丘客服热线,工作人员表示,原泰山丘天津门店储值卡消费全场9折活动已经在8月中旬停止,因活动结束,刷卡机无法按照折扣结算产品。对消费者的诉求,他们会向公司反馈。

当日下午,刘女士反馈,原泰山丘客服人员联系到她表示歉意,并给予了补偿。

排水挖出个大坑 填补开始施工

■ 本报记者 赵煜

市民李先生近日向本报热线23602777求助,北辰区未来城秋颂苑与夏岚苑之间的无名路上有一个大坑,整整2个月了没人管,居民出行存在隐患。记者接到信息后,经过多方协调,大坑已开始填补。

10月9日,记者在现场看到了市民反映的大坑,此坑成梯形,最长的地方约2米多,深度大概8厘米左右,坑内还倒着一辆自行车。大坑中间有个凸起的井盖,坑旁没有遮挡物。市民李先生告诉记者,挖坑的时候没有通知,坑旁也没有警示物,他夜晚从此经过,好几次都差点摔跤,“8月中旬就反映过,当时回复说两周完成,可现在都两个月,还没动静。”

随后,记者联系了北辰区宜兴埠镇政府,工作人员表示,这是秋颂苑小区配套管网排水设施改造工程,由开发商施工,由于还涉及其他点位,所以此处还未完工。记者又找到施工单位,他们承诺10月25日前会完工,而且施工完成前会对现场进行围挡,保证往来行人的安全。

10月12日,记者从宜兴埠镇得到反馈,施工单位已开始填补大坑。

《28户居民公租房租赁合同过期19年》后续 王大爷拿到了公租房租赁合同

■ 本报记者 韩爱青 文并摄



“感谢江都路站点工作人员两次上门服务,我终于拿到了盼了19年的新公有住房租赁合同。”10月13日10时左右,79岁的王大爷手举着刚拿到的公租房租赁合同,高兴地说。

本报9月2日以《28户居民公租房租赁合同过期19年》为题报道了大江里和大江南里28户居民,因天津市公有住房租赁合同过期19年,房屋不能购买产权、不能买卖而四处求助无果一事。

记者调查发现,为了解决居民的实际困难,河北区住建委下属的河北区房产服务中心一直在全力推动此事,将这28套企业产房屋纳入河北区政府区级直管公产房屋管理。在多次与房屋的产权单位协商沟通下,产权单位基本同意将房屋产权移交河北区人民政府。“这之后我们做了很多工作,多次催促产权单位,产权终于正式移交。”专门负责为群众解决远年产权遗留问题的江都路站点刘国红站长介绍。

站点工作人员原本到社区现场办公,为群众办理天津市公有住房租赁合同,但受到疫情影响,只能贴出通知,让28户居民到站点办理。王大爷年事已高,老伴儿又卧病在床,离不开人,得知王大爷的实际困难后,10月12日,工作人员上门服务,帮助王大爷收集齐了办理公租房租赁合同需要的材料。“并及时办理了公租房租赁合同。”刘国红站长表示,目前绝大多数的居民都拿到了新的天津市公有住房租赁合同,还有几户因为存在一些家庭问题,但也正在积极办理中。拿到新公租房租赁合同的居民可以买产权,如果暂时不想买产权也没有关系,房屋已经纳入区级直管公产房屋范围内,可以像公产房那样得到房管站的正常管理。

一楼违规窗改门圈绿占地 执法部门责令限期恢复

■ 本报记者 黄萱

“小区的一楼窗改门危害很大,而且绿化带属于公共绿地,怎么能改成自家的小花园呢?这样做合理吗?”近日,市民赵女士向本报热线23602777反映一楼住户窗改门,并扩建小院的问题。经反映,综合执法部门和区住建委共同进行治理,绿地正在还原,窗改门也将恢复。

公交停运造成出行不方便 管理部门积极协调解决

■ 本报记者 韩爱青

近日,市民史先生反映,自宝坻区九园公路启动改造后,公交车无法再通往黄庄镇,眼看一年多过去了,公路还没修好,没有公交车他们出行不方便。记者从宝坻区交通局获悉,他们也一直在积极想办法解决这个问题。

史先生介绍,黄庄镇原本有宝12路村村通客车的,可自从去年下半年九园公路启动改造工程后,公交车缩线运营,临时终点站设在欢喜庄园,“这站距离黄庄镇还有10多公里远呢,有车的家庭还好一点,没车的家庭尤其是老年人出行困难。”史先生希望九园公路能早点修好,

破坏楼房结构的会给整栋楼带来危害。

中北祥云小区看上去比较新,记者走了一圈,发现几栋洋房的一层确实都有拆改,不仅破坏了楼体,还将公共绿地上的绿植连根拔起,将土地磨平,围上了小院。一位业主介绍,即便是有人投诉后,仍有人继续施工。

随后记者联系了中北镇综合执法部门,相关人员介绍,他们已经开始了制止拆改绿地行为的执法行动,“目前在开发商的配合下,大部分绿地已经恢复原貌,个别业主不配合,我们还在做工作。”记者又联系了西青区住建委,工作人员查看后说:“我们已经下达了《责令整改书》,截止日到10月17日,如有业主仍未将窗改门的情况恢复原貌,我们将会进行下一步的治理。”

正常通公交车,或者能有个临时的措施解决黄庄镇百姓出行难题。

回应史先生的诉求,宝坻区交通局表示也一直在积极想办法解决。工作人员介绍,之前受到疫情影响,九园公路改造工程进展慢,目前正在加紧施工中。为减少施工对出行的影响,该局联合宝12路运营企业天津交通巴士有限公司进行可绕行道路现场勘察,受苑家场路限宽设施制约,车辆无法到达黄庄镇。下一步待九园工业园区新建的公交站投入使用,将采取区间接驳方式,解决黄庄镇辖区百姓乘坐公交出行问题。

水库养螃蟹? 这是净化水质!

■ 本报记者 韩爱青

蓟州区出头岭镇第二水库是于桥水库的前置库,近日有市民发现,不知何人竟在水库大量养殖螃蟹,“于桥水库是天津市主要的饮用水源地,能够进行水产养殖吗?”

市民刘先生介绍,最近他途经出头岭镇第二水库,发现水库内养殖着大量螃蟹。而根据他的了解,出头岭镇第二水库是于桥水库的前置库,也就是于桥水库的上游水库。于桥水库是饮用水源地,有比较严格的保护措施,“前置库大量进行商业养殖,会影响于桥水库的水质吗?”

记者将情况反映到蓟州区政府,工作人员调查后回复,养殖螃蟹并不是为了商业目的,而是为了净化水质。原来,于桥水库22平方公里的前置库承担着把上游来水进行充分净化的任务。该区天津市渔阳水利管理限公司在前期种植芦苇进行自然净化的基础上,今年又增大了人工放流水产苗种净化水质的力度,投放河蟹苗用于于桥水库前置库内的水草、浮游植物和底栖生物等进行自然净化,减少水体富营养化,消解水体中的氮磷含量,净化水质。同时,以此为饵料,长成生态蟹,达到净水和生产绿色水产品双赢的效果。

螃蟹净化水质,这一说法是否正确?记者采访了天津科技大学海洋与环境学院刘宪斌教授,刘教授表示,增殖放流可以改善水质和水域的生态环境,例如在海域通过增殖渔网这种滤食性软体动物,可以滤食水中的藻类和浮游生物及有机碎屑等,起到净化和改善水质,减少赤潮和水体富营养化发生的可能性。在陆上水库养殖生态河蟹,理论上也有净化和改善水质的作用,前提是投放饲料和药物,但净化程度需要进行科学的跟踪监测,通过监测数据得出严谨的结论。

幸福公园受损设施月底前修好

■ 本报记者 赵煜

市民刘先生向本报热线23602777反映,河北区幸福公园刚开放一年,园内的一些设施就损坏了,而且有些损坏的地方还会给市民带来安全隐患,希望有关部门加紧解决。

10月7日,记者来到坐落于河北区幸福道和靖江路交叉口的幸福公园,园内游客很多,其中大多数为附近小区的老人和孩子。记者看到,公园步道上有多处破损,有的出现裂痕,有的是一个小坑,踩在上面会发出咯噔咯噔的声音。公园内有两处儿童游乐区,一处为彩虹滑梯下方有一个沙坑,为防止孩子们磕碰,沙坑周围用塑胶包裹了起来,但有将近3米的地方露出了水泥,另一处滑梯周边的木质座椅坐板也出现缺失。

公园中还有各种健身器材,平步器、椭圆机、扭腰器以及太极揉推器等设施周围有不少老人,记者上前查看,其中扭腰器、平步器等设施存在底座松动的问题,存在安全隐患。

记者联系了河北区城管委,工作人员回复称,目前幸福公园每日游客量约2000人左右,使用频繁,部分设施确实存在破损问题。幸福公园还在河北区地铁接驳项目改造阶段,城管委将积极督促相关单位对损坏设施进行维修,争取10月底前完成。

杂物围堵小区门 街道及时清理



垃圾清理前



垃圾清理后

■ 本报记者 房志勇 文并摄

近日有市民拨打本报23602777热线电话反映,和平区荣安大街一小区门前堆满杂物,影响居民出行。

接到读者反映后,10月6日,记者来到现场查看。在荣安大街接近多伦道附近的庆有东里十七排小区门前,堆满了各类杂物,诸如废弃沙发、桌椅,还有一些树枝,杂物旁边就是一个高压变电室。记者看到,高压变电室有警示提醒字样,但是并没拦住杂物堆放。小区居民曲先生告诉记者,起初没有这么多杂物,“十一”假期变得多了起来。“放假不出门,趁机装修收拾一下屋子,这不清理出来一堆杂物。”一位正在现场堆放沙发的市民告诉记者,“小区里的垃圾点太小,只能丢弃生活和厨余垃圾,这种大件物品只能偷偷摸摸堆放在小区门口了。”“小区门口堆这些杂物,倒是方便个人了,但是影响大家出行啊。”其他几位小区居民对乱放杂物这种行为并不认同。

记者将此情况反映给南市街庆有西里居委会工作人员,工作人员表示已经看到这个点位杂物堆放问题了,发现一次清理一次,“像沙发桌子等大件杂物,我们环卫车辆难以搬运,需要大型车辆清运,就得请兄弟单位帮忙,无法第一时间清理,所以会有延误,目前我们社区网格员专门紧盯这类情况,及时上报,组织车辆及时清运。”截至发稿前,门口点位已经清运完毕。