

·您反映的事 我们调查了·

快递礼品 半个月后送回原地

圆通快递公司坚称：联系不上收件人

一件小礼品从北京快递来上海，“走”了半个月后又回到北京发件人手上。究其原因，圆通公司答复：无法与收件人取得联系，因此送回原处。近日，家住浦东的张先生致信本报，投诉圆通快递既不“快”也不“递”的不负责任行为。

张先生在北京的朋友黄小姐通过圆通快递给他送一件小礼品，10月10日从北京发出，付费15元。送递时问业务员何时能送达，对方说2天，结果过了一星期还没到。黄小姐去电问公司，接线员不耐烦：“北京公司不管这事。货已发到上海，你打电话去上海问。”随后一星期内，黄小姐前后给北京和上海圆通公司打了无数通电话，回答都是“联系不上收件人”。半个多月后，黄小姐在电话中意外得知，礼品居然已被原封不动送回了北京。



插图 孙绍波

望着手中在京沪之间打了个来回、已皱巴巴的礼品袋，她真是哭笑不得。礼品送回来时，圆通的人还问是否要再送一次，黄小姐哪里还敢把货交给他们。于是，公司方面口

头表示歉意后，15元快递费就“落袋为安”了。

记者联系到张先生。他说：“邮件详情单上写明了我的家庭地址、手机号码和办公室座机号码。我的

手机24小时开机，没理由联系不上。我家天天有人，如果快递直接送上门，更不可能找不到人、送不了货。”

记者就此事联系了上海圆通公司浦东分公司的徐经理。他说，因一直未能与收件人取得联系，物品已经退回北京。记者问：“收件人手机24小时开机，家里也每天都有人，怎么可能联系不上？”徐经理辩称：“你要相信他的说法，我也没有办法。”

圆通公司第一天联系不上客户，第二天是否联系了？如果实在联系不上，为啥不打电话问一下发件人？圆通快递宁可耗费人力、物力将物品退回北京，也不愿想办法联系收件人，这种奇怪做法令人百思不得其解。

本报记者 薛亚林

有话要说

受托

受人之托，忠人之事，这是中华民族自古以来推崇的一种美德。所谓“托”，大多数只是一句话，大部分还都是无偿的。如果“受托”是收费的，那么，拿人钱财，替人“消灾”，更是天经地义。

这则新闻中，快递公司收钱办事，理应千方百计把东西送到客户手上。最简单的，多打几个电话，或者上一次门，这样的要求不算过分吧？我就不说电话拨到手酸，或者守在客户门口苦等这样的“高要求”了。

或许因为这只是一单15元的小生意，公司认为不值得如此费心费力。那我就更不解了：难道可能要费的这份力，还能大过把东西送回北京？且不说客户的损失，公司内部这样不经济的行为，就够让人吃惊。

反正，我不知道圆通快递怎么想的。换了我，拿着人家的钱、拿着人家的货，不赶紧送掉是要寝食不安的，怎么也板不起“义正词严”的脸。

◆ 马来

新相机既没“穿衣”也没“身份证”？

“爱国者”解释：内部有规定，调换的新机无包装

编辑同志：

今年8月中旬，我在徐家汇太平洋数码广场花2000元买了台“爱国者”牌数码相机伴侣王。不料使用一个多星期，开关键就发生故障无法正常使用。销售商要我找“爱国者”售后服务中心解决。经电话联系，我如约前往。因相机刚买不久，服务人员答应更换一台新的。但又说暂时无货，等货到通知

我。经催促，11月26日终于通知我领机。结果给的是一台没有任何外包装的“赤膊机”。我问如何证明这是新机？他们不耐烦地说“就是新的”，还责怪我不会使用。我无奈地收下了。

读者 郑非非

【调查附记】

记者查看了郑女士换来的新

相机，发现表面金属构件色泽偏暗，接缝处有少许污迹。

记者随即与“爱国者”售后服务中心联系，负责人潘先生肯定地说，调换的绝对是新机。之所以拖延时日，是因为刚从外地市场调拨过来。问他为何是“赤膊机”，解释说这是“内部规定”，新机上柜销售有全套包装，而更换机不提供外包装，只在客户服务单上写明更换机

的序列号。潘先生承认当时接待客户时没有说清楚，态度欠佳，称已批评了相关人员。

问题大概就出在内部规定。客户虽被告知领取的是新机，可产品合格证、保修单等与新机相符的身份证明全无，谁遇到了都会心生疑虑。如顾及销售成本无法提供纸盒等外包装，也应从商品美观、防止受损等考虑，拿塑料袋稍加装饰，不让其“赤身裸体”总能做到吧！

看来“爱国者”的售后服务，还得在“爱消费者”方面多作努力。

本报记者 方钟泽

·建议与呼声·

宝安公路没路灯 黑夜骑车很危险

读者林小妹来信——

沪太路从外环线到宝安公路一段长500多米，交通繁忙。但这里没有一盏路灯，夜里一片漆黑，骑车人只能借助机动车的灯光前行，非常危险。

电动车充电器坏 专卖店称没法修

读者冯伟民来信——

新买的电动车充电器没用多久就发生故障，找专卖店，回说无法修理。我又跑了不少修理店，都说没办法，只能再买个新的。充电器作为电动车的附件，应有保修期，就这样报废太可惜。

住宅楼里乘电梯 还望居民讲文明

读者郑长发来信——

中山西路800弄53号是幢32层的大楼，楼内有4部电梯。电梯很脏，常有塑料袋、烟蒂、菜皮，甚至有狗屎。报警电话机也常被弄坏，据物业说，每年要换好几部电话机。搞好卫生，爱护设施人人有责，请大家自律。

广灵一路人行道 设摊赌博应取缔

读者包学成来信——

虹口区广灵一路两边的人行道上，有好几个赌博摊位，不少人在此围观，行人只能绕道而行。希望有关部门赶快取缔这些赌博摊！

·回音壁·

本报一则报道引起舒心公司重视——

取消挂靠公司 保护客户利益

11月25日，本版刊登“舒心装潢质量难让客户‘舒心’”一文，引起上海舒心装饰设计公司的重视，立刻展开调查。经查，为姚先生家装潢的莘庄分公司，是“舒心”的挂靠公司。稿子见报当晚，公司总经理召开部门负责人会议，并带质检员到客户家致歉，并承诺一切问题都由总公司负责处理。同时，讨论了修复方案。第二天，施工组就上门维修。由姚先生自己买的地板一时找不到发票，公司材料部还主动帮忙联系厂家。

公司表示，要通过此次吸取教训。为保护客户利益，公司决定取消“挂靠分公司”，严格实行统一管理。

记者 王新华

进超市揩油草纸

任家夫妇下岗后在路边租了一间房，开了小超市。一天黄昏，有个邻居进得店来，在店内细看了一圈之后，停在草纸堆前，经过一番掂量和长短比较后，总算买了一捆离开。隔日，任家丈夫从外头归来，看到有捆草纸有点不同，不仅少了一刀纸，连绳索也有重新扎过的痕迹。他问妻怎么回事，妻说：刚才邻居来把前天买的草纸给退了，当时我也没太注意。丈夫听后叹道，世上竟还有这种爱占便宜的人啊！

倪海明

香烟卖给小男孩

星期天上午，我去一家便利店购物。路过香烟柜台时，看见一个中学生模样的男孩买了一包“大前门”装进衣袋。我问店主：“柜台上牌子，写着‘不给未成年人售烟’，你为何还要卖烟给他？”店主没好气地说：“依介大年纪了，这个也看不懂啊？纸头上写的是宣传标语，是给上面来检查的人看的。阿拉开店，来者都是客，哪能好拒绝呢。”这家店违规经营，对青少年身心健康不负责任，缺乏社会责任感。

郑梅初 文 孙绍波 图



中国新闻名专栏

岂有此理 竟有此理



糊涂：离车不锁门；幸运：多亏女护士——

狭路“撞”小偷 勇护失窃包

诉刘华，他曾看到两个人围着刘的车子打转。几分钟后他们拿着一个拎包同骑一辆自行车逃离。当时保安马上喊叫，但未能追上。

8时50分，正在刘华急得不知所措时，突然接到派出所电话，通知他领取被窃的拎包。他从民警那里得知，全靠一位女士不畏凶暴挺身而出，才使拎包完璧归赵。

记者联系到这位在某医院当护士的范女士，她表示“这是应该做的”。据范女士说，案发时，她正骑电动车上班，行至运城路，突然一辆自行车与她相撞，两车倒地后，同骑一辆自行车的两个男子神色慌张，起身拔腿就逃。范女士听到远处传来捉小偷的喊声，立刻把那两个男子惊慌中掉落的拎包拾起。这时，旁边

另有4个男子围上来，凶狠地要她将包交出。范女士不畏凶暴，坚持不放手，这时有路人经过，她机警地骑上电动车就走。范女士赶到医院后马上报警。

110对范女士的见义勇为给予表扬，同时希望司机们加强自我保护意识，不要让犯罪者有机可乘。

本报记者 顾鹏程

您的声音我来倾听

热线电话：962288
传真电话：52921105
电子邮件：qgb@wxjt.com.cn
来信地址：威海路755号
新民晚报群工部
邮政编码：200041