

一周投诉聚焦

天气炎热,很多人更喜欢在家网购。但要是送货快递不给力,甚至态度蛮横,不免让人在炎炎夏日添几分“火气”。业内人士指出,快递业目前“拼价格不拼服务”“加盟店服务约束不力”的现状,直接导致了快递乱象。

投诉案例
快递员提出“偷懒建议”

家住徐汇的李明先生上周就遇到了蛮横的快递。他从某网站网购了一套厨房刀具,电商指明由中通速递送货上门,并且约定可以先验货、再签收。中通的快递员先是电话告知李先生,说东西送到李先生所在小区的门卫处。“门卫并没有替业主接收快递的业务,更何况门卫也不能验货,万一商品有问题怎么办?”李先生拒绝了快递员的“偷懒建议”,没想到快递员坚持要“把偷懒进行到底”。“你家住6楼,这样吧,你往下走3层,我往上走3层,

我们在楼道内交接。”第一次遇到如此偷懒的快递员,李先生甚为不解:“难道你连剩余的3层楼都走不动吗?”快递员还振振有理:“我很累,走不动!”

李先生致电购物网站投诉后,一个自称是“中通速递客服许小姐”的人给李先生打电话,但不是道歉,而是替快递员开脱:“我们的快递员之所以只能上到3楼,是因为车子停在楼下,上3楼还能顾及到车内物品不被盗,上6楼就不行了。”李先生告诉记者:“防止自己的物品不被盗,就能损害客户的利益吗?更何况,这种防盗方法也太离奇了。我问那个许小姐一些别的信息,她的回答更气人——工号?没有;领导电话?不知道;领导姓名?不认识……”

快递员如此“妙招”,为防盗还是想偷懒?

“你往下走3层,我往上走3层”

记者调查
如此“防盗”可行吗

记者首先拨打了中通速递在上海青浦的总部投诉电话,客服小姐表示,快递员这样的服务方式和服务态度是不对的,但要查询后才能给出答复。随后,记者又拨打了执行李先生这单快递的中通位于陆家嘴一家营业网点的电话,客服小姐给出的答复与给李先生的回答如出一辙。

这位客服小姐说,之前发生过几起快递员丢失快件的案件:“一般快递员带两大包快件上门投递,有人上6楼投递去了,放在楼下的其中一大包快件就不见了,偷走的其中一人还打电话给快递员,说是捡到了快件,要求往他的账户里汇3000元钱赎回快件,快递员汇了钱,也只是拿

回来其中一部分快件——为了防止这种事情再次发生,现在快递员的确只能上3楼,因为上6楼太费时间,照顾不到楼下的快件。”客服小姐只是一味地说“请客户理解快递员”。但显然这种“防盗理由”是不成立的。

行业现状
“拼价格”损害客户利益

快递公司为何不加派人手(一个看着快件、一个上门投递)来避免快件被盗呢?这个问题看似简单,却是目前国内快递行业的症结所在。“拼价格”的竞争模式促使快递企业一味压低经营成本,当分拣、运输等成本已经无法再削减的情况下,只好压缩人力资源成本。像中通速递这样的民营企业的快递员,一般投递一份快递,只有几角钱的“分成”,

若要再增加一个快递员“两两结伴”投递,单个快递员的收入就会很低。而“拼价格”的直接后果之一就是客户利益受损。

另一方面,随着网购井喷式发展,快递行业目前常常处于“爆仓”状态,“跑量不重质”的经营方式还有生存空间。国家邮政局对快递行业的调查结果显示,2011年中国快递行业的增速高达52%。去年上海规模以上快递服务企业业务量达到4.09亿件,全年上海快递业实现业务收入135亿元。

应该看到,民营快递依靠加盟制实现的粗放式管理模式已显现出竞争疲态。不注重服务质量的快递企业迟早会被“以质取胜”的国内同行和“管理优胜”的国际快递巨头“吃掉”。 本报记者 金志刚

住房限售加强材料查验
补缴社会保险购房不予认可

本报讯(记者 刘珍华)为严格执行住房限售政策,市住房保障和房屋管理局近日向各区县房管局、房地产交易中心、市房屋状况信息中心下发《关于执行住房限售政策中查验社会保险缴纳证明材料问题的通知》,明确了以下要求:

一、按照《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于进一步做好房地产市场调控工作有关问题的通知〉的实施意见》(沪府办发〔2011〕6号)规定,非本市户籍居民家庭持社会保险缴纳证明购买住房的,缴纳社会

保险须符合“自购房之日起算的前2年内累计缴满12个月”,补缴的不予认可。

二、各房地产交易中心在受理房地产预告登记或转移登记时,对非本市户籍居民家庭持社会保险缴纳证明购买住房的,应加强查验购房人提供的社会保险缴纳证明材料,发现补缴或涉嫌提供虚假材料的,及时汇总提交市社会保险事业管理中心核。购房人社会保险缴纳证明材料不符合规定的,区县房地产交易中心不予办理房地产登记。

北外滩滨江绿地(国客中心段)今开放
浦江两岸最美景观收眼底



相望
北外滩滨江绿地(国客中心段)与陆家嘴、东方明珠电视塔隔江
见习记者 陈梦泽 摄

本报讯(记者 袁玮)今天上午,北外滩滨江绿地(国客中心段)开放仪式在东大名路558号举行。

北外滩滨江绿地(国客中心段)位于黄浦江的中心地带,东起高阳路,西至溧阳路,北从东大名路,往南至黄浦江驳岸线,呈东西向贯通,总面积为64088平方米,西接外滩,南与陆家嘴、东方明珠电视塔隔江相望,全上海最美的两岸景观尽收眼底。

在上海港国际客运中心的有序推进下,整个北外滩滨江绿地(国客中心段)及配套工程于今年6月底前全部完工,通过验收并对社会试开放。在试开放前,国客中心完成了对北外滩滨江绿地的绿化布局优化调整、绿地路径铺设、安全防护加固、休闲设施增设等四大项目的完善;增设了自动售货机,开设咖啡吧等配套服务场所,从而达到了北外滩滨江绿地

(国客中心段)对外开放应具备“安全、通畅、便利”的规划要求与基本条件。整个外滩滨江绿地以黄浦江为主,结合沿江建筑,传承历史,中西合璧,辅以丰富的树木、植被群落,已营造出一个“亲水、通透、美观”的沿江景观,达到了为市民百姓创造良好绿化休闲场所的目的。北外滩滨江绿地(国客中心段)开放模式为公园化管理,开放时间为6:00至22:00。

建行鼓励各单位选择新缴存方式
非柜面缴存公积金免业务费

本报讯(记者 刘珍华)本市推行住房公积金新缴存方式以来,受到了很多缴存单位的欢迎,但也有对一些单位对缴存方式的选择和实施新缴存方式的收费提出疑问。为此,建行上海市分行近日发文明确:单位选择新缴存方式以自愿为主,建行保留现有的柜面缴存方式;为鼓励单位选择使用新的缴存方式,自实施新缴存方式开始到今后日常使用,建行对住房公积金业务均不收取费用。

据悉,建行已在本市各住房公积金业务经办网点推广新缴存方式。各单位在目前柜面缴存方式之外,可选择适合自己方便操作的新缴

存方式,包括:建行网上银行住房公积金缴存方式,单位经办人员可通过网络自助办理住房公积金缴存等业务;单位委托建行代扣代缴方式,单位在签约委托后,往账户内存入足够的资金,由建行自动按时扣划。单位选择新缴存方式以自愿为主,建行继续保留现有的柜面缴存方式不变。

建行表示,为鼓励单位选择使用新的缴存方式,自实施新缴存方式开始到今后日常使用,建行对住房公积金业务均不收取任何费用。即在建行开设结算账户用于住房公积金缴存的,免费开通建行企业网银住房公积金业务功能;委托建行代扣代缴的,免收手续费。

公众服务

韩扩大开放团体游客落地签

本报讯(通讯员 陆威 记者 江跃中)继今年5月12日起韩国在务安国际机场和丽水机场向持有中华人民共和国护照、参加由韩方认可的韩国和中国旅行社组织的赴韩旅游团的团体游客开放为期15天的落地签证后,韩方自即日起至8月12日期间,再次在仁川国际机场和金海国际机场实施上述政策。

生殖康复热线提供公益体检

本报讯 由男性康复部门开设的上海首条生殖康复热线(62115957)近日开通。外来务工人员(凭务工证、暂住证等有效证件)和上海户籍的市民拨打热线,均可享受免费的尿常规检查、肾、输尿管、膀胱、前列腺B超检查等。热线咨询时间为8:00-24:00。(晓沈)

市工商部门公布眼镜质量检测结果
不合格品过半是太阳镜

本报讯(记者 薛慧卿)夏日炎炎,市工商部门近期对本市部分专业市场、专业店销售的各类眼镜架和太阳镜进行了质量监测。有35个批次商品不合格,其中镜架15个批次,占不合格商品的42.9%;太阳镜20个批次,占不合格商品的57.1%。

据了解,被监测的不合格商品中,7个批次的标称尺寸不合格。该指标不合格,会造成定配眼镜生产加工的光学中心水平偏差,影响视力健康。

8个批次产品的抗汗腐蚀不合格,其中镜架6个批次,太阳镜2个

批次。新世界百货(中国)有限公司销售的标称由江苏东方光学有限公司生产(供货)的“百老汇”牌镜架(型号规格:BW103013-W, BW10;生产日期或批号:201109),实测右镜腿内侧镀层有剥蚀和脱落。

此外,17个批次产品的标志不规范,其中太阳镜14个批次,未标注浅色太阳镜、遮阳镜、特殊用途太阳镜等类别;6个批次的光透射比不合格;1个批次镜架抗拉性能不合格,容易引起镜架断裂;还有1个批次太阳镜防紫外线性能标称能够达到UV400,实测与企业明示不符。

高空隐患谁排除?
拆弹部队在行动!

联合主办:新民晚报、上海苏宁电器

炎炎高温下,目前很多正在服役的空调,其外机支架因年久生锈,摇摇欲坠,成为危害生命安全的高空炸弹。针对空调外机支架安全问题,商家和厂家都有责任行动起来。7月16日起,苏宁接受预约报名“老旧空调支架更换”。

- 1. 服务内容:针对空调老旧支架提供免费上门费(外环内10元,外环外20元/户),仅收取支架成本价及更换工费。
- 2. 报名方式:4008365365(苏宁客服热线)7:16-8:15期间共计1万名。
- 3. 服务开展:8月1日-9月30日期间开展服务。
- 4. 收费标准:

类别	不锈钢支架(元/付)	镀锌支架(元/付)	更换支架工费(元/台)
挂机	120	25	90
2.0P	150	30	120
2.5P-3.0P	150	45	150
5.0P	250	60	200

5. 民生便利:6月1日起国家惠民工程节能空调补贴活动已经正式实施,到苏宁商场购买补贴范围内高效空调可享受国家政策补贴,同步享受苏宁绿色贴、工厂促销贴,置换升级市民还可参加以旧换新活动。