

韵达快递彭浦公司“失踪” 买家上门自提吃“闭门羹”

马上就要过春节了，可快递包裹却不知所终，你说急不急？近日，有关快递延迟、遗失的投诉井喷，本报昨天就接到市民赵女士、何女士等多人来电，称自己的包裹到网点后迟迟不见派送，打电话去，电话已停机；找上门，却发现网点已人去楼空。究竟是怎么回事呢？

快递到站没有下文

市民赵女士刚做母亲不久，为了给小婴儿“囤粮”，她早早就海淘下单买好 10 罐奶粉和大批辅食，并通过转运寄回上海。“2 月 9 日韵达快递从广州深圳发货，12 号抵达上海彭浦公司，然后就没有下文了。”赵女士说，她担心孩子“断粮”，也怕奶粉囤积在仓库会遭老鼠“光顾”，便打算亲自上门提货，谁知道在网上查到的电话已停机，赶到位于共和新路 4719 弄内的快递网点时，却扑了个空。她向韵达总部反映此事，对方又提供了两个该网点负责人的手机号码，但打过去均是空号。

市民何女士不久前在网上买了一些家居用品，根据单号信息，2 月 7 日已抵达韵达彭浦公司，但快递员一直没有派送，也没有打电话联



■ 共康路六百四十九弄大院子里卷帘门紧闭，只有外面一块门板上写着“问题件乱放者罚拾元” 左妍 摄

系她。她根据客服给出的地址找上门去，也吃了“闭门羹”。“我向韵达投诉此事，他们一直说正在处理中，但始终没有结论。”何女士想知道，究竟是快递公司的网点搬迁了，还是员工携东西逃跑了？

走访找到“蛛丝马迹”

根据韵达官网，彭浦公司位于共和新路 4179 弄 178 号某室。记者

来到现场，发现该地址位于一个大院内，里面有各种仓库和厂房。外来人员已回家过年，只有“铁将军”把门。门口并未悬挂任何和“韵达”有关的牌子，也没有张贴告示。附近小区的保安告诉记者，快递公司几天前就搬空了，这几天已经有四五十个人找上门来自提快递，都失望而归。至于搬去了哪里、快递包裹还在不在，附近的人都说“不清楚”。

记者准备离开时，恰好看到一名男子前来开铁门，向他打听，对方表示，听说快递仓库搬去了共康路 615 号附近，其他情况并不知情。

根据“线索”，记者一路赶往共康路。附近有大片厂房，在来回找了一个多小时后，记者总算在共康路 649 弄 4 号的一个大院里发现些许“蛛丝马迹”。此处距原彭浦公司 3 公里远，也在弄堂里，所以非常难

找。记者看到，蓝色的卷帘门紧闭，旁边堆着几块破旧的门板，上面张贴着“彭浦韵达规章制度”，另有一块白色的门板上写着“问题件乱放者罚拾元”。然而，周边一个快递的纸箱子都没有，也看不出有快递公司搬来的迹象，且院内空无一人无处询问。

韵达总部称“不知情”

昨天，记者十多次致电韵达快递的 400 客服热线，在漫长的等待后，总算有一名客服接听电话。记者询问彭浦公司究竟去了哪儿，客服表示，彭浦公司的登记地址和电话在官方网站上可以查询到，他们所掌握的信息和用户是一样的。这几天的确有人投诉彭浦公司“失踪”了，且多个电话不是空号就是关机。但韵达总公司对此事也毫不知情，同样无法联系到彭浦公司的负责人，究竟是否搬迁还不得而知，目前仍在调查。当记者追问，该网点是否搬迁至共康路时，客服更是一问三不知，之后登记了记者的信息，表示查清楚了会给回复，但截至记者发稿时仍未收到任何消息。

面对“下落不明”的包裹，赵女士等人非常着急。“网点做事不负责，公司监管不到位，到头来受害的还是我们。”赵女士认为，如果公司搬迁，可以张贴告示并告知韵达总部；如果节前来不及送货，可电话联系用户前去自提；现在一走了之，实在太不负责，希望韵达快递能予以重视，尽快给出确切说法。本报也将持续关注此事。

本报记者 左妍

网上订车票 总是“处理中”

购票者为难：重新订怕浪费钱，不重订怕订不到



网诉直通-消费

本栏目由市文明办指导，市消保委提供专家咨询

房先生在国内最大的汽车票网络销售平台畅途网，订购大年三十上海到江苏省靖江市的汽车票，怎知付款过去几个小时，订单状态始终是“订单处理中”。为此，房先生心里七上八下，不知道车票是否预订成功。“如果重订一张，那么万一之前的车票是预订成功的，不就重复了吗？而如果不重订，万一之前的车票没有订成功，到时再订，没有票了怎么办？”房先生很焦虑。

本期“网诉直通-消费”，我们关注畅途网。在春运订票高峰，如何

使消费者付了款后心里有底，值得这家号称“最专业”的汽车票服务提供商深思。

【投诉】昨晚，我在畅途网订购了 2 月 18 日上午 7 时 33 分上海到靖江的汽车票，付款时间是晚上 6 时许。可之后数小时，订单状态一直是“订单处理中”。我很纳闷：这车票到底预订成功了没？（房先生）

【调查】房先生订票后，因为不确定是否预订成功，所以既不敢重新订票，又担心万一订不成功，到时重新订，会订不到票。他多次致电畅途网，工作人员让他耐心等待答复，却迟迟未说明原因。“我之前一直在畅途网订购汽车票，往往付款后几秒钟就能预订成功，这次为何过去数小时，仍是‘订单处理中’呢？”房先

生很不安。

【回应】昨晚，记者致电畅途网，工作人员表示，因为正值春运订票高峰，所以可能会出现订单确认延迟的情况，至于为何延迟这么长时间还是“订单处理中”的状态，他们也在调查中。

在本报协调下，昨晚 8 时许，房先生总算收到畅途网的订票成功确认短信。

本报记者 屠仕超

消费者投诉通道

- 私信新浪微博“@新民晚报社会新闻”
- 登录新民网上海滩微博平台: t.xinmin.cn
- 值守电话: 962555

闵行区推行“1+1+1+X”新机制打通执法流程 2000平方米违建大棚全部自拆

本报讯（记者 曹文清）近日，有市民举报称，闵行区浦江镇临江水厂附近正在搭建。浦江镇拆违部门接到区“大联动”平台分转后，与当地村委配合执法，最终当事人同意自拆，并已全部拆除完毕。

这处违法建筑位于浦江镇临江水厂东南侧，足有近 2000 平方米，包括一大片用白色彩钢板搭建的钢结构简易大棚，和一部分砖混结构平房，即将搭建完成。违法建筑里私拉电线、违规用气、胡乱堆放的易燃物品随处可见。两名违建当事人擅

自利用国有土地，搭建简易建筑出租，妄图以此牟利。

接到“12345”市民热线反映后，闵行区“大联动”平台分转给浦江镇政府，要求全权处置此事。镇拆违部门立即介入，并与当地村委保持密切沟通，由最了解情况的村干部先收集信息，摸清情况。明确事实后，执法人员到场，责令当事人停工自拆，并开具文书。通过执法人员反复劝说和教育，搭建人也渐渐意识到自己的行为违法，同意自拆。截至目前，这处违法搭建已全部拆除完毕。

闵行区城管执法局相关人员介绍，全区正在推行“1+1+1+X”的社会管理新机制，即“一条市民热线集中受理、一个中端联动平台分转指挥、一支城管执法队末端支撑、X 个村委会等职能部门联动处置”，自上而下打通执法流程。“目前，全区已将城管执法力量下沉至各街镇。由统一平台指挥分转，效率更高，职责更清晰，也避免了以‘没有执法权’为由推诿扯皮。”此外，基层村委会作为前端积极配合执法，发挥很大作用，使得执法过程更顺畅。

关注节日安全

大扫除登高跨出 2 楼窗台 八旬老翁擦玻璃窗坠亡

本报讯（记者 陈浩 通讯员 冯联清）昨天上午 8 时许，闵行区剑川路南新新村一位八旬老伯跨出窗台清洁玻璃时发生意外，不幸坠楼身亡。

家属称，昨天上午，身体一向很好的孙老伯想着春节将至，自己 2 楼家中的窗玻璃有些脏，便起了擦玻璃的念头。于是老夫妻俩，老太在厨房洗碗，老伯独自跨出窗台清洁起玻璃来。可能孙老伯脚下一滑，径直从 2 楼窗台坠

落，躺在楼下居民的天井里不能动弹。

家人和邻居立即呼救并叫来救护车，将孙老伯送入医院抢救。经医生检查，他多根肋骨摔断并刺破肺叶，造成“内出血”，终因失血过多而亡。

该小区居委会干部表示，时值冬天，天气寒冷，老人灵活程度降低，不宜登高或跨出窗台独自擦玻璃。节前大扫除，一定要牢记安全两字。

买年货迷路宝山乘到浦东 近视阿婆被公交车送回

本报讯（记者 陈浩）几天前，高度近视的何阿婆从宝山家中独自出门置办年货，迷路流落至浦东，所幸在浦东 6 路、新川专线公交车员工的护送下平安回家。昨天，何阿婆致电本报，讲述冬日里的一场爱心接力。

67 岁的何阿婆家住沪太路永和小区，有 1300 多度的高度近视。春节临近，何阿婆在电视上看到乍浦路一家老字号商铺卖常德烤鸭店还没找到，她想回家，却误打误撞乘到了“永业小区”。其实，“永和小区”和“永业小区”虽一字

之差，但在地图上正好是一个对角线，直线距离 21 公里。

阿婆在永业小区门口转悠时，被浦东 6 路车队长卜武俭发现，可阿婆只记得“永和”两字。永业路调度站点驻站管理员小马听闻，连忙安慰询问，阿婆情绪慢慢平复，背出了家里电话，和丈夫汪老伯联系上了。为避免何阿婆再次走失，卜队长和小马将阿婆护送上浦东 6 路公交车，20 分钟后在金桥路金杨路又将阿婆送上新川专线公交车。新川专线售票员张洪瑜热情相迎，最后，新川专线当班调度小乔师傅将阿婆交给了汪老伯。当晚 6 时 30 分，迷路 11 个小时的阿婆终于回到自己家。