

“都是这样送的,要么就别用中通”

中通快递鼓楼四部快递员不提前沟通,直接将包裹放传达室,收件人想送货上门,也遭到拒绝;部门表示,快递员应征求收件人意见,按约定派件,将约谈告诫

■海都记者 罗丹凌
实习生 何丹莹

您是否遇到过刚到货的“宝贝”就被派件员擅自投放至传达室、快递柜或驿站,甚至还得多支付一笔保管费? 8月25日,福州市民陈女士向智慧海都APP报料称,中通快递鼓楼四部的派件员在未经许可的情况下,直接将她的包裹暂存在小区传达室内,而后才发送短信通知取件。更气人的是,快递面单上的房号也被写错,导致她花了很长时间,才找到包裹。派件员可以擅自将包裹暂存在代收点吗?遇到快递不送货上门,市民应该如何应对?海都记者进行了一番了解。

市民: 中通快递员不先沟通 直接将包裹放传达室

业内: 小哥“铤而走险” 只为了省时省事

部门: 擅自投递将约谈告诫 并纳入专项整治行动

最近,家住鼓楼区华大街道附近的陈女士遇上了一件烦心事。她网购了几件“宝贝”,都是由中通快递公司负责配送。派件员在投递时,总不事先打电话沟通,就擅自将包裹暂存在小区传达室内。

“每次都是如此,事后才发短信通知我。可我平时不

大看短信,并不知道快递员是何时存放的。”陈女士说,结果包裹发货了好几天还未到货,她一查物流信息才发现包裹早已被送至收发室。8月24日,同样的情况再次发生。这回,包裹面单上的房号还被标记错误,陈女士在收发室内耽误了好长时间,才找到自己的包裹。于是,陈女士将情况反映给快递员,希望对方能按照收货地址中的房号,送货上门。可快递员却说:“都是这样送快递的,要么就别用中通。”

快递员介绍,快递员无非是想多送几件单,送货上门费时费力,投送至驿站、收发室或快递柜最为省事。

“当前快递业竞争激烈,快递企业给予的压力导致快递小哥屡次‘铤而走险’。只有规范快递企业,才能根本解决问题。”该名工作人员说道。

随后,海都记者联系了福州市邮政管理局,相关工作人员表示,根据《快递暂行条例》第二十五条规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。也就是说,除了按址投递外,采取其他投递方式的,快递员应提前征求收件人的意见。

走访: “不告而投”并非个例 大部分直接放快递柜

8月25日下午,海都记者率先联系中通快递客服专线,咨询包裹配送及送货上门的问题。一客服人员表示,按照公司规定,快递员应在派件前致电收件人确认收货方式,除了部分偏远乡镇及村庄外,若收件人要求送货上门,快递员不该拒绝。

为什么中通快递网点不按公司流程进行派件?海都记者多次致电鼓楼四部网点负责人、快递员,无奈对方电话始终为正在通话中,直至26日截稿前,3个号码均未拨通。海都记者了解到,陈女士的经历并非个例。在鼓楼区屏东城小区,记者

随机采访了一位正在取快递的女士。她说,她经常在网上“剁手”,除了顺丰快递外,其他公司的快递员在配送时均直接将包裹投递至快递柜,再发短信通知。偶尔她忘记及时取件,导致存放时间过长,还要支付相应数额的保管费。

同时,若有快递员违反规定,市民可先向企业在官方渠道公布的客服热线进行投诉,在投诉未果的情况下,可通过国家邮政局公众号下的消费者申诉栏目申诉,或拨打“0591-12305”邮政业用户申诉热线进行申诉。邮政管理部门将采用调解的方式处理用户申诉,如双方未能达成一致意见,市民还可以通过诉讼、仲裁等方式维护自身合法权益。

“目前市邮管局正在开展快递市场秩序整顿专项行动,针对快递员未经收件人同意擅自投递的行为,将通过约谈告诫、责令整改、行政处罚等方式进行治理,以维护消费者合法权益。”该名工作人员也提醒,鉴于市场上各个快递品牌服务能力存在差异,服务的广度和深度亦不相同,消费者可通过快递品牌官网承诺及日常使用快递服务经验,自主选择符合自身需求的快递服务。

这份工作,不容差错

这是王翊对工作的态度,他是福州华润燃气公司客服部一名普通抢修员,今年获评市国资系统“两优一先”优秀共产党员

■海都记者 唐明亮 毛朝青
见习记者 陈琦 文/图

在2021年福州市国资系统“两优一先”的推荐对象公示中,有一位燃气抢维修工作者被列为优秀共产党员。

他叫王翊,是福州华润燃气公司客服部杨桥中心一名普通的抢维修员,他以其固有的踏实细致的工作作风、认真负责的工作态度,以及良好的职业道德,树立了一个优秀员工的形象。



从检测煤气到完成,王翊一身都湿了

兢兢业业,做好每一份工作

王翊今年53岁,从业已经30多年,已有17年党龄。8月25日上午,记者跟随王翊来到福州市鼓楼区五凤街道铜盘路保利天悦花园小区,王翊今天的工作是给住户家里通燃气。

在炎热的夏天,他背着沉重的工具包,一边拿对着手上的信息单,一边寻找着居民的住址。阳光下的王翊已经全身被汗湿透,他不停用手擦拭着额头上豆粒大的

汗水。在小区里,有居民看到他的工作服,便问他如何才能预约上门服务,他也耐心地给居民讲解,十分礼貌。跟随王翊走进客户的家中,王翊先仔细地和客户核对身份信息,确认无误后才开始进行工作。他一边蹲下检查燃气表,一边向居民介绍燃气表的运作,以及介绍如何操作和使用,遇到紧急情况时如何处理等。汗水从额头滚落,但王翊的

眼神却十分认真专注。“这份工作关乎居民的日常生活,一定要细致、严谨,容不得一点差错。”王翊对记者说。十多年来,王翊同志为了这份他热爱的工作,做出了很多牺牲和奉献,因为长年进行抢维修工作需要频繁蹲起,导致膝盖出现关节炎以及腰肌劳损,常常忍着疼痛工作,但他无怨无悔,一直以认真严谨的态度做好每一份工作。

不畏困难,紧急情况冲在前

“遇到紧急情况,只要一接到抢修单,我都会在15至20分钟之内赶到用户家里。”王翊告诉记者,2021年5月15日7:00,他接到了一个紧急抢修任务,接到通知后他立刻拨打用户电话询问情况,得知该用户小区燃气引入管肇肇车辆已不见。“在这种情况下,我们都会马上告知用户远离漏气点,做好

安全防护。”王翊表示。随后,王翊做足个人安全防护后,早饭没来得及吃立刻前往该小区进行紧急修复。

记者了解到,2021年8月6日,第9号台风“卢碧”来势汹汹,强台风让地下管道进水了,这给本就不简单的抢修工作带来了更艰巨的挑战,当天下午,王翊接到恢复立管供气的通知,为了让用户尽快使用

燃气,他无畏风雨。途中,由于风太大,看不清路况,王翊一脚踏空摔倒在地,导致双腿擦伤,但王翊顾不上疼,毅然前往。在恢复立管供气之后,王翊这才去医院包扎伤口。不论是发生什么紧急复杂的抢修工单,王翊总是冲在第一线,他用专业的技术能力以及不畏艰难的精神得到了大家对他的一致认同。

乐于助人,帮市民排查危险

王翊告诉记者,在他的从业生涯中,有遇到过几次危险的情况。有一次遇到了火灾,一栋楼火烧得很大。王翊说:“我们接到消息后,第一时间就要赶往现场关闭燃气总开关,要不然会有很大的危险。”王翊表示:“第二天火

灾扑灭后,我们还要一家一家上门进行排查,在确认没有危险的情况下,才能给用户恢复供气。”王翊笑着说:“能帮助居民排查危险,让他们信任我们,我感到非常高兴。”

在与同事相处时,王翊总是以“助人为乐”的心态对待每一个人,把党组织的温暖透过自己传输给每位同事;在参加组织活动,开展结对帮扶活动时,始终用心主动,不计得失,用自身的言行感召周围的人,让“党员”这一光荣称号在自己身上闪耀发光。