

南通市邮政管理局负责人走进直播室回应热点问题—— 市民盼望快递投递更安全便捷

南通市邮政管理局党组成员、副局长
黄菲:

邮政业务总量 位居省内第三

目前,南通地区有邮政、快递许可企业81家、转运中心12个、备案末端网点2231个。今年1~7月,南通邮政行业业务收入累计完成57.7亿元;快递服务企业业务量累计完成5.68亿件。邮政业务总量位居省内第三。

未经允许 快递送至代收点

市民张女士:

圆通快递未经我的允许,就将快件放在快递柜,虽然物品没有损坏,但快件箱子瘪了。我向快递公司反映此事,他们不予处理。

南通市邮政管理局市场监管处副处长尤彬:

依据《快递暂行条例》第二十五条,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。收件人或者代收人有权当面验收。一旦违反该规定,首先会被定性为违法行为。

如果消费者遇到这种情况,可先与快递企业进行沟通,快递合同属于民事合同,因此,快递企业与消费者之间存在违约责任;在沟通无果的情况下,可向邮政管理部门申诉中心申诉,我们会帮助消费者进行调解。与此同时,对快递企业违反相关法律法规、严重损害消费者利益的行为,处5000元以上3万元以下的罚款。

这是快递行业内比较普遍和突出的问题,近几年,行业主管部门也一直在关注该问题,并推进快递市场进行专项整治。节目后,我们会与张女士联系,进一步调查核实相关情况。

市民郑女士:

南通开发区菜鸟驿站旺角广场B栋111店时间观念差,经常不按时开门,服务态度较差,给周边居民取快递带来不便。因不满意该驿站服务,我设置了驿站拒收,但不知为何仍有快递被放在该驿站。

南通市邮政管理局党组成员、副局长黄菲:

关于投递规范的问题,郑女士已经设置驿站拒收,那么按照相关规定,快递员应当免费两次送货上门。使用代理点投递快件的,应当征得收件人的同意。如果快递企业未征得同意,擅自将快递放在代理点或快件箱,消费者可以向企业投诉。对投诉处理不满意的,可向邮政管理部门进行申诉,我们将责令企业改正并依照相关规定进行查处。

驿站服务时长由各个企业自行规定,只要满足服务的标准即可。对于郑女士提到的工作人员态度不好的问题,我们将进一步督促企业加强对工作人员的培训,提高服务的质量和水平。

快递未经允许就被放入快递站?相机镜头运输过程中损坏只赔偿几百元?活体斗鸡运输途中失踪?……昨天,南通市邮政管理局主要领导携相关负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室,就相关问题一一作出回应。

快递堆积影响正常通行

市民:

城港新村小区快递站经常将快递堆放在网点外,有时快递车也停放在路边,本来就窄的道路更加拥挤,影响居民正常通行。

南通市邮政管理局党组成员、
副局长黄菲:

目前,快递末端网点,尤其是一些城区网点,承受着比较繁重的派送压力。据统计,高峰时段

有网点一天派件量超过2000件。我们已经注意到市民反映的快递占道问题。一方面,我们引导企业扩大网点面积,将物品尽量摆在室内,规范车辆停放,不允许占道;另一方面,如网点不具备扩大面积等条件,那么可以采取网点寄件与派件分离的方法,尽量将快件处理地点安排在不影响市民生活的地方,营造良好的服务环境和形象。

运输途中损坏相机镜头

市民钱先生:

今年6月,我通过顺丰快递将相机镜头寄到深圳。寄件时快递员核实镜头完好无损,但收件方当面验收时却发现镜头出现一道划痕。镜头维修费是3000元,可由于物品没有保价,顺丰提出赔偿200多元,对此我难以认可。

南通市邮政管理局党组成员、
副局长黄菲:

如果原件物品没有损坏,那么快递企业有责任对物品完好无损地进行包装,并且收件时也要

提醒收件人开箱验视。在收寄贵重物品时,也应尽量提醒寄件人给予贵重物品保价,如果没有保价的话,可能无法要求企业全额赔付。

快递服务合同本质上是民事合同,参照合同法解决纠纷,钱先生应尽量与企业进行协商,在协商无果的情况下可以向邮政管理部门申诉。需要说明的是,申诉中心的职能仅仅是调解,并没有强制权,所以如果对调解结果仍不满意,建议通过诉讼等其他途径进行维权。

寄递活体动物系违法行为

市民周先生:

年初,我花费2000元从河南网购了一只活体斗鸡。1月5日,快件就抵达南通,但此后韵达快递物流信息一直显示在派送,最后货物不知所踪。向12345热线多次反映后,韵达给出的答复却是“内物为动物模型,未保价”。

南通市邮政管理局党组成员、
副局长黄菲:

根据《邮政法实施细则》以及2020年国家邮政局的相关文件规定,禁止收寄活体动物。根据属地管理原则,我们可通过系统内部将这则信息转发给河南邮政管理局,由他们对相关快递企业进行处理。

活物和宠物都是不允许交寄的,如果市民发现快递企业有涉嫌此类的违法行为,欢迎积极向邮政管理局举报和反映。

邮寄快递必须实名登记

市民陆女士:

我寄京东快递时,快递员说要出示身份证。但我担心把身份证给他后,会造成个人信息泄露。

南通市邮政管理局党组成员、
副局长黄菲:

交寄快递是一定要出示身份

证的,我们会进行身份核实比对,实行实名收寄。

南通市邮政管理局市场监管处
副处长尤彬:

《快递暂行条例》和《邮件快件实名收寄管理办法》明确规定,邮政管理部门可对违法泄露用户信息的快递企业进行相应处罚。



本期主持人:
张园

信报箱利用率低 成摆设?

市民蔡女士:

新建路新村小区里很多信箱已经生锈,锁也坏了,平时使用率不高,请问能否进行整修或移除?

南通市邮政管理局普遍服务处副处长
关辰旻:

关于老旧小区信报箱管护的问题,《江苏省邮政普遍服务保障监督管理办法》第三十条规定,信报箱的维修和更换,保修期内由建设单位负责;保修期外由产权人或者管理单位负责。因此,您所在小区的信报箱的维修和更换应由产权人或者其委托的物业管理单位负责。

根据《中华人民共和国邮政法》第十条,建设城镇居民楼应当设置接收邮件的信报箱。尽管当前信报箱的使用率不高,但它作为一种相对原始的通信手段还是需要存在的。

政风行风
评议员

及时化解群众诉求 提升服务质量水平

葛新苗:

节目中关于消费者与快递公司产生的纠纷,比如市民提到邮寄相机镜头损坏的问题,邮政管理局申诉中心只有调解权。可如果调解不顺利,消费者可能需要通过诉讼渠道解决。但为了两三千块钱诉讼,时间漫长且路途艰巨,因此我还是希望相关职能部门能让这个问题在小范围内得到化解。

邮政快递是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业,也是现代物流体系的一个重要组成部分。近些年,南通市邮政管理部门工作成效显著,许多工作都走在全国前列。那么我希望今天市民反映的一些问题,能在短时间内得到妥善解决。希望南通市邮政管理局认真贯彻落实人民邮政为人民的服务宗旨,与时代发展同行,与人民需求同步,始终践行行业规范,提升服务质效,创造品牌价值,让邮政服务连接大众,让美好生活无处不在。