

## 应该怎么做?

11月,江苏邮政部门受理的企业有责投诉中,延误、服务差、丢件、损坏排前四

## 快件签收后发现损坏 快递公司不担责?

Q 双十一过去20多天,随着快件陆续到手,有人欢喜有人忧。网友“球球饽饽”发帖称,她签收快递后才发现包裹里的锅已经坏了,而快递公司“已签收”为由,拒绝赔偿。江苏省邮政业消费者申诉中心工作人员表示,这是行业内的“老大难”问题,对于“已签收”的快递,快递公司确实可以不承担责任。消费者如何保护自己的利益?邮政部门给大家支招。

现代快报记者 刘伟娟

## 派件延误 遇到快递“大集”,时间不能保证

江苏省邮政业消费者申诉中心的统计数据,今年11月份,江苏共受理快递投诉3528件,其中企业有责投诉占1615件,延误、服务差、丢件、损坏排名投诉榜单前四。

1615件企业有责投诉中,一半是投诉派件延误的。省邮政业消费者申诉中心工作人员介绍,甚至有延误一两个小时送达被投诉的,“这个快件比较特殊,是一份业务资料,收件人开会要用到。不巧,赶上了双十一。”

《快递服务》国家标准规定:同城快递服务时限不超过24小时;国内异地快递服务时限不超过72小时。工作人员称:“一般情况下,快递公司都能做到。因为现在快递公司多,竞争也越来越激烈。”但是双十一这样的快递“大集”,却被排除在服务保障范围之外。对此,工作人员解释称,《快递服务》标准对快递公司没有强制性约束力,仅仅起到指导性作用。因此,快递时效还是以快递公司约定为先。

## 态度不好 家住五楼六楼的,快递不愿爬楼送

关于快递员服务态度的投诉,焦点是爬楼。“尤其是比较重的快件,加上收件人又住在五六楼的。”省邮政业消费者申诉中心工作人员介绍,不久前,有位家住5楼的收件人投诉,称快递员将包裹往地下一摔,然后气势汹汹地说“下来拿下会死啊”。

对此,快递公司也很无奈。新街口附近的一家快递网点负责人称:“一大包快递放楼下,丢了快递员是要赔偿的。”不过,遇到非要送上楼的,他们的快递员还是会照做的。

中心工作人员表示,目前,南京已经有小

区在试点智能自助快递柜,以解决一些学校、机关单位进不去的情形。明年5月,智能自助快递柜的标准将出台,届时将扩大试用范围。

## 快件损坏 快递公司“已签收”为由拒赔

快件损坏投诉量虽然排名第四,却是让消费者最闹心的。《快递服务》国家标准中规定:“外包装完好的普通快件,收件人应先签字确认;外包装异常,比如包装损坏的,可以先验货再签收。”可外包装完好不代表里面的东西就完好呀?待收件人发现东西损坏后,快递公司往往以“已签收”为由,拒绝赔偿。

那么,消费者如何避免这一情况呢?中心工作人员给出了两个建议。1.签收后拿着签收单,要求快递员陪同一起拆包检查。如果发现快件损坏,可以要求快递员一同在单子上注明,然后找电商索赔;2.和卖家约好,在快递单子上注明“先验后签”字样。这和单子后面的条款一样,具有合同效力。

## 提醒 网购尽量选择保障性高的快递公司

临近年底,市民购物需求大涨。为此,江苏省邮政管理局提醒市民注意以下几点:

- 1.网购时尽量选择服务保障性较高的快递公司承运。“一般情况下,电商会跟固定的几家快递公司合作,顾客可以从中选择服务保障性较高的快递公司承运。而不要一味地接受电商默认的快递公司。”
- 2.关注邮政部门的相关通知,留意快件的物流动态,同时做好心理准备,“冬季天气变化多,会影响到快递抵达的速度。”
- 3.货物有问题,市民可以通过淘宝来维权,申请补发货物或是退款等。

防掉坑 攻略

## 为啥这么做?

## 盗窃被抓,他报上哥哥的名字

这样一来,有犯罪前科的他判刑时,就不用加上“累犯”情节

Q 当偷东西的事被发现后,他在名字上做起了文章:报上了自己哥哥的名字。这样一来,原本有着犯罪前科的他判刑时,就不用加上“累犯”的情节。直到他被判刑蹲进了监狱,这个谎言也没被揭穿。前段时间,南京雨花台警方在办理一起相关案件时,终于发现了他的真实身份。而据他的乡邻说,被他冒用名字的哥哥本人,其实早年就已经死亡。 通讯员 徐嘉嘉 现代快报记者 刘旌

这两起案件的涉案总额在3万元上下,警方介入侦查后,一名犯罪嫌疑人被抓获。他自称叫“李扬”,也表示认罪。今年3月,当地法院作出判决,“李扬”犯盗窃罪被判处有期徒刑5年3个月。

然而,南京警方在侦破一起盗窃案时,他的一名同伙被抓。警方根据这名同伙的证言和相关证据发现,“李扬”不仅参与过苏南的那两起盗窃,一起发生在雨花台区的盗窃案也有他的份。

“李扬”随后被南京警方从监狱解回再侦,面对铁证,他并不否认自己在南京的犯罪事实。

## 民警进一步调查发现蹊跷

雨花台警方在进一步调取相关信息时发现,李扬还有个亲生弟弟,名叫李东。几年前,李东就因盗窃被判过刑,2011年被释放。

令人生疑的是,李东被广东的

司法机关处理时,相关信息上曾写道,他的外号叫“小毛”,而“李扬”被苏南警方抓获时,他的外号也是“小毛”。

民警随后还发现,虽然李家兄弟俩长得很像,但细细看去,两人还是有区别的,而目前被关押的人,似乎和李东更像。

## 调取指纹后,确认了身份

为了弄清事实真相,民警赶往“李扬”的老家湖北。通过走访兄弟俩的亲属和邻居,民警得知,李扬其实很多年前就死了,不过至今没有销户。

警方随即赶往广东,调取李东之前留下的指纹材料后,猜测被证实了:在押的“李扬”,其实是李东。

面对检察官时,李东解释称,这么做是因为哥哥那张照片照得好。目前,苏南当地的检察机关已向法院提起抗诉。(文中人物系化名)

## 服刑期间又发现其他罪行

去年10月,苏南某市一家超市发生了一起盗窃案:几名小偷采用撬锁等手段,偷走6瓶名贵白酒。几天后,他们又在当地一家电脑卖场内,将两台笔记本电脑顺走。

## 感情惹祸

## 寻女友无果,他拘禁女友闺蜜

快报讯(通讯员 陈雪敏 夏清华 记者 李绍富)经常到棋牌室玩的张某,喜欢上了棋牌室的女老板,两人恋爱半年后,女老板发现张某容易走极端,便离他而去。两天前,没能打听到女友去处的张某,竟拘禁了女友的闺蜜。

前天下午1点,鼓楼公安分局江东派出所接到市民魏小姐报警,称遭闺蜜前男友拘禁。民警立即赶赴魏小姐家中了解情况。

据魏小姐介绍,11月30日晚11点,她在家中睡觉,突然被敲门声惊醒,开门发现是闺蜜小陈的前男友张某某。张某某称小陈的手机落在了她家里,希望能进门取回手机。可是魏小姐家中并没有小陈的手机,这让她不禁怀疑起张某某的动机。之后张某某又称想上厕所,魏小姐感觉不对,正要关上门,张某某却突然用手抓住了门沿,强行把门撑开进入房内。

进屋后,张某某用左手捂住魏小姐的嘴,导致她晕了过去。醒来后,张某某跟她说:“你不要害怕,只

要你告诉我小陈在哪,我保证不会伤害你。”魏小姐再三解释自己不知小陈的下落,张某某仍不死心地步步逼问。甚至拿出了一把长约10厘米的小刀,抵住魏小姐的脖子。

“我手机微信上有她,或许可以联系到她。”张某某松开了手,用魏小姐的微信询问小陈在哪。就这样一直等到第二天中午12点,小陈回复了微信,说她在上海后,张某某才离开。

了解情况后,民警考虑到张某某可能已经前往上海,为了保护小陈的安全,民警立即和上海警方取得联系,同时赶往上海。

前晚11点,江东派出所民警会同上海警方,在陈小姐家附近将张某某抓获。据张某某交代,他是在陈小姐开的棋牌室打牌时,认识了她,两人很快确定了恋爱关系。后来,陈小姐发现张某某有时会变得非常极端,还曾为生活琐事,萌生了两人一起自杀的念头,就和他分手。

目前,张某某因涉嫌非法拘禁罪已被鼓楼警方刑拘。

## 贪心惹祸

## 为取悦女友,他用公司的钱买宝马

快报讯(通讯员 牛向峰 实习生 孙孟霖 记者 马薇薇)张翔(化名)在南京一家通信设备公司任大客户经理,因对年终奖不满,他打起公司货款的主意,不但将客户的承兑汇票偷偷转入自己的银行账户,还伪造销售合同从公司套取设备私卖,半年内侵占公司近100万元。

去年年初,29岁的张翔应聘到一家通信设备公司担任大客户经理。工作后,他自己感觉业绩不错,年终奖拿个十万八万肯定没问题,但公司最终公布的结果却让他

大失所望。心理有些失衡的张翔打起了歪主意。张翔仔细研究了一下公司的销售合同,发现签订的是年度经销合同,业务员负责回笼货款,可以到年底与公司结算对账,他决定利用这个时间差来填补自己的开销缺口。

今年9月,公司突然查账,张翔一下就露了马脚。经查,不到半年时间,他先后侵占公司货款近100万元。据张翔交代,除了支付房子首付和车贷外,为了取悦热恋中的女友,他还给对方买了辆宝马车。

## 洗车惹祸

## 路面积水,车一开过水花四溅



路面积水,行人和车辆从此处经过都很不方便 现代快报记者 马晶晶 摄

快报讯(记者 张玉洁)近日,有市民反映,建邺区黄山路最南侧有一段路面积水,长达20米,行人和车辆从此处经过都很不方便。据了解,这是一条还未修建完的道路,因为路边有洗车场,路面才积起了水。

昨天下午,现代快报记者找到这个地方,黄山路往南走到底,有一条与它垂直的马路,积水就在由东往西的车道上。一共四股车道的路面,被积水占去了三股车道,约有20米长。

过往的非机动车辆都要绕过积水,从最左边一侧的机动车道

走。记者在现场看到,有大的工程车通过时,路面会溅起水花,让人避让不急。

陈先生是附近的居民,他告诉记者,这里的积水已经有好几个月了,是挺不方便的,幸好过往的机动车不是特别多。

记者注意到,这条马路还没有完全修建完成,路边的慢车道还没修整,路口也没有红绿灯。昨天下午,记者将积水的情况反映到建邺区沙洲街道城市发展科,工作人员称,路边有洗车场,路面的积水是洗车留下的。他们已经要求洗车场规范洗车。