

联合主办
新民晚报社
市绿化市容局
市建设交通工作党委
市城管执法局
市住房城乡建设管理委
市房屋管理局
市交通委
市道路运输局
市水务局
上海广播电视台

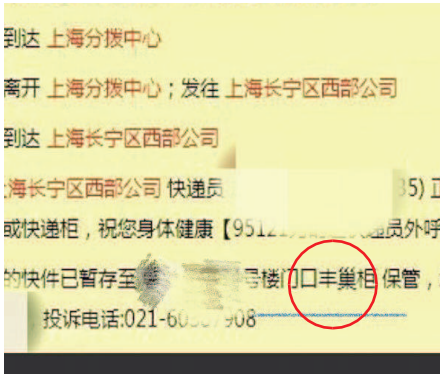
支持单位:金地集团

2021年7月20日 星期二 本版编辑:胥柳曼 视觉设计:竹建英

胸闷! 新鲜水果到手已腐烂

天热生鲜易变质,为何快递频频变慢递?

徐先生提供的快递单显示,朋友送的水果被放入快递柜



夏令热线 记者调查

随着天气炎热,居民的“宅需求”也在日益突出,生鲜配送服务近期尤为火爆,但也滋生了不少相关的投诉。

新民晚报夏令热线开通一周以来,“生鲜”相关投诉就达到了数十个。特别是,不少消费者反映,由于快递配送不及时等原因,自己所购的生鲜商品在运送过程中出现损坏甚至是变质的情况且维权不易,令人苦恼不已。



▲▲ 翁女士收到的火龙果几乎全部腐烂

案例 梨子滞留多天致腐烂

日前,家住长宁区淞虹路的徐先生遇到了一起糟心事,他告诉记者,最近,自己的朋友从安徽给他寄来了一箱砀山梨,快递的收货地址明明写的家中,但水果生鲜快递却被放在了快递柜中寄存,快递公司也只是给徐先生发了一条短信了事,自己多番沟通下也无人上门,四天后,徐先生早晨出门上班时才发现问题“悄无声息”地出现在了家门口,但此时水果已经腐烂,无法食用。

记者昨天就此事向韵达快递了解情况,相关工作人员告诉记者,当时徐先生的手机因通讯系统原因拦截了快递员的电话,只能收到快递短信,快递员无法联系到徐先生,因此只能将快递放到了快递柜中。

“我在收到短信后的几天内多次致电韵达快递站点、客服、快递员等,虽然得到了快递站点同意再次送往家中的答复,但快递仍旧迟迟没有上门。”对此,徐先生认为,送货上门是

快递公司对消费者的承诺,是工作人员没有尽到义务,快递公司应该对此事负有一定责任。

对于徐先生多次联系站点以后快递仍送达延误的情况,韵达方面告诉记者,公司已对快递站点进行了内部处罚。另外,据徐先生透露,快递公司在未经徐先生同意后,已将水果的费用及运费共45元赔偿给寄件方,而仅仅赔付给徐先生16元运费,对此徐先生表示不满。

案例 整箱火龙果柜中“报废”

家住黄浦区豫欣公寓的翁女士也发生了类似的情况。“我在电商平台上购买了一箱火龙果,水果从安徽寄出,等到达圆通速递网点后,快递员不经我同意擅自把快件放入丰巢快递柜内。”翁女士告诉记者,待自己取出时,整箱火龙果已经腐烂。

对于圆通这种无论何种种类的水果货物一律放在快递柜内的做法,翁女士颇为不解。“不仅没有事先通知客户,物流信息上快递员的电话也

时常难以打通。”

翁女士说,天气炎热,长三角地区原本2-3天即可送到的快递,圆通快递却送了7天,导致水果腐烂,白白浪费。“快递公司一点歉意也都没有,我还有4件圆通的快递也滞留着。”昨天,记者拨打圆通速递黄浦滨江网点负责人电话,但对方手机是“用户已关机”的状态。圆通速递总部媒体专线也提示“线路故障”,也无法与其取得联系。市民希望,圆通快递公司能重视客户投诉,真正提高服务质量,让消费者满意。

案例 香蕉“准时”但个别黑坏

天气炎热,生鲜平台销售的商品质量能否得到保证也一直是消费者普遍关心的问题。

家住长宁区的高先生近日向本报夏令热线反映,其于7月14日通过盒马鲜生App下单购买了长宁来福士广场盒马鲜生店内的一把进口超甜蕉。虽按时到货,他却发现有两

根香蕉果肉发黑发硬,无法食用。

高先生与客服联系后,对方将原因归咎于“可能是高先生磕碰后导致损坏的”,直至高先生发送香蕉照片后,客服才承认,到货前香蕉就已腐烂,并告诉高先生愿意退款并予以5元优惠券作为赔偿。

但高先生认为,根据我国食品安全相关法律规定,商家仅赠送以5元优惠券的赔偿并不合理。“我看过相关规定,遇到类似情况消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金。”高先生表示,商家应严格按照相关的法律法规进行赔偿。

记者就此询问长宁来福士广场盒马鲜生店家,店内工作人员表示香蕉全款已退还,如需后续赔偿,需要高先生到店或电话咨询以继续进行协商沟通。

本报记者 杨硕 夏韵 志愿者 何婧文 张蕴璟 叶知春

相关链接 除非另有约定 生鲜禁用快件箱投递

事实上,近年来网购寄来的快递包裹只送驿站或者快递柜而不送上门的情况一直被广大消费者诟病。

根据2019年10月1日起实施的《智能快件箱寄递服务管理办法》中规定,使用智能快件箱投递快件应当征得收件人同意,且在投递之后应及时告知快件保管期限等信息。另外,寄递详情单注明快件内件物品为生鲜产品、贵重物品的,智能快件箱使用企业不得使用智能快件箱投递,与寄件人另有约定的除外。 本报记者 夏韵

夏令热线 今日投诉

松江区马先生:松江区塘砖路道悦路左前方有建筑工地,有夜间施工现象,已持续一周,不清楚是否持有夜间施工许可证,噪音扰民。望管理部门要求施工队在21:00后停止施工。

闵行区李女士:闵行区浦江镇江园路(景舒苑九村后),每早6:00有人路边跳广场舞,使用喇叭播放音乐,噪音很大,影响到周边居民休息。

普陀区陈女士:普陀区武宁路杨柳青路口群群超市附近,居民开窗会闻到油烟味,当执法人员离开后又产生油烟味。望管理部门核实后介入处理。

浦东新区张女士:瑞和路101弄门口有无证设摊的问题,城管说的加强巡逻并未见效,望有关部门监督执法。

黄浦区林女士:黄浦区复兴中路455弄25号淡水路308号的咖啡馆的空调外机直接放在门口,正对行人,行人路过时非常不舒服,望有关部门整治管理。

志愿者 方天乐 张蕴璟



夏令热线 现场目击

消防通道被占用停车多年

这个小区为何迟迟不整改?

记者手记

采访中,小区物业、居委会多次强调在尽力为业主解决停车之困,但“人命关天”的消防安全问题,却一再被轻轻绕过。

不得占用消防通道停车,留出足够的生命通道空间,应成为一条不得逾越的安全底线。

小区内部是环形通道,有多个S形转弯车道,道路宽度普遍在5米左右。不管是转弯道还是直路,总能看到一排排停车位,占据小区主干道的一半宽度,留下的通行宽度仅2米多。(见上图 夏韵 摄)当轿车经过,因通道狭窄记者只能靠边不走,等待车驶离再通行。根据法规,消防车道净宽度和净空高度均不应小于4米,转弯半径应满足消防车转弯要求。显然,小区路面不符合消防通道规范。地面上“消防车道禁止占用”的警告,彻底沦为空话。

业主吴先生说,燃气泄露事件发生前,属地消防部门刚刚来小区检查过消防问题,消防部门责令小区物业和居委会及时整改。但事情过去整整

一周,整改措施丝毫不见踪影。

迟迟不整改有苦衷?

上海沙田物业管理有限公司嘉茵苑管理部相关工作人员表示,今年1月才进驻小区管理。占用消防通道停车位是小区上一家物业公司做出的决策,这些停车位设置时间久远,以前还标有具体停车号,变相成为固定停车位。其实,正规的固定停车位仅限单元楼前的黄线车位。工作人员透露,要想全部撤走通道停车位,实在是不太可能。一是小区停车需求量大,现有车位374个,但晚上实际停进小区过夜的车约530辆。一旦取消通道停车位,停车难问题凸显。其次,为争抢停车位,业主之间矛盾激增,经常发生报警情况。一方认为自己停车停了十几

年,默认为固定车位,另一方则坚持地面车位是全体业主所有,并非产权车位,应遵循先到先得规则。

用拖车应对紧急情况

上海沙田物业管理有限公司表示,消防部门检查后已经拟定应急方案,即万一有消防、救护车进入小区,工作人员致车主马上挪走,如果不挪,会使用拖车紧急拖走。据悉,方案已报至属地静安区彭浦镇政府。

彭浦镇广中西路999弄居委会回应,通道停车位纠纷不断,居委会组织过多次协调会,无奈两拨业主一直争执不下。居委会负责人表示,近期物业正重新整理停车位信息,同时针对通道停车位是采取先到先得还是按旧办法来,将征询业主意见。 本报记者 夏韵 志愿者 方天乐

消防车道禁止占用!但是,在静安区广中西路999弄嘉茵苑小区,这个现象长期存在。7月12日23时,嘉茵苑一单元楼发生燃气泄露事件,消防车却只能停在小区大门外,消防队员携工具跑步进小区处置。不少业主向本报夏令热线求助,“主干道上都是停车位,希望物业尽快整改。”然而,物业管理方也有“满肚子苦水”。为满足业主停车需求,就要“牺牲”消防通道?为此记者展开调查。

消防车道禁止占用!但是,在静安区广中西路999弄嘉茵苑小区,这个现象长期存在。7月12日23时,嘉茵苑一单元楼发生燃气泄露事件,消防车却只能停在小区大门外,消防队员携工具跑步进小区处置。不少业主向本报夏令热线求助,“主干道上都是停车位,希望物业尽快整改。”然而,物业管理方也有“满肚子苦水”。为满足业主停车需求,就要“牺牲”消防通道?为此记者展开调查。

通行宽度仅剩2米多

7月19日下午,记者走访发现,