



一个月送了12062单 七七八八被扣4709元

一快递小哥质疑申通“扣罚太狠”



申通快递小哥皇先生向“新民帮帮忙”反映，他被公司以各种名义扣罚，5月份送了12062单快件，扣费高达4709元。而公司回应称，每笔钱都扣得明白，说得清楚。是皇先生出工不力，还是公司“扣罚太狠”？记者采访了双方，梳理了事情的整个经过。



月送万件所得无几

今年4月底，32岁的皇先生在申通快递金明一部签约，成为一名快递小哥。“工资全部根据计件所得，没有底薪。公司方面说，正常工作的话，每月至少有1万元。”6月25日，他拿到5月份的工资，结果显示，他“吃”了不少投诉，一笔笔钱扣下来，当月送了12062单快件，工资收入只有254元。皇先生表示，申通公司快递员送件，一单只得1.2元，但如果发生客户投诉，有一宗投诉，就要被扣至少100元。让他不能接受的是，有的客户一开始快件没收到，但后来找到了，这种情况投诉依然成立。为此，皇先生提出辞职，并就此事与公司交涉。

表单显示扣费万元

那么，皇先生到底“吃”了多少投诉呢？在一张表格中，记者看到，罗列的一些单号后面，对应写有“遗失件”“破损件”等，并有一些补充说明，如“公司已认责，责任由公司承担，赔款金额96.5元”“该投诉失效”等。

每笔扣费都有理由

记者与申通快递公司取得联系，相关工作人员反馈，皇先生负责的是奉贤区岚峰路区块，经常“吃”到各种投诉。对方举例，皇先生5月份共收到虚假签收投诉单20单，罚款2000元。“如果这些快

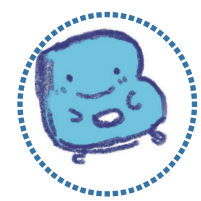
扣费万元实系误解

对方表示，皇先生的投诉并不准确，实际上公司并未扣罚13617元，皇先生5月份实际工资收入并非254元。皇先生还提出，发生投诉的快递单号有一个汇总清单，他试着联系了很多消费者，对方大多表示并没有投诉过。对此又怎么解释？工作人员表示，有的消费者在电商App上购物后，发现没有收到货物，可能会点击“物流客服”“物流投诉”之类的按钮，机器人会下发工单，这种情况下客户并没有打过投诉电话，但依旧会被记为投诉。

对方介绍，每单送件所得1.2元中，含有一笔“派费直达费”，5月份这笔“派费直达费”5419元已发给了皇先生，另外他还预支过工资1500元。此外，还有一笔驿站费用1989元，是由公司垫付的，须归还。这么算来，扣费总额并非13617元，而是要去除上述费用，算下来扣费应是4709元。

对方表示，快递行业作为服务行业，要注重服务质量。皇先生入职时，公司也曾叮嘱，注意服务态度。公司可对每一笔投诉扣款作出解释，他们对业务员有着足够的爱护，提供住宿、承担一半油钱，还给皇先生送货的厢式货车大半夜、大中午送油。“快递员要认识自己的不足，正视自己的问题。”而皇先生向记者表示，每个快递员的服务水准或有高低，公司搞奖惩也是应该的，但动不动就扣罚100元、200元，甚至上千元，扣罚得实在太狠。“毕竟我们赚的每笔钱都是辛辛苦苦跑出来的。同时，公司的投诉系统常常让小哥‘申诉无门’，是否也能加以改进，让我们也能为自己说几句话，在明辨是非的情况下，这样的扣罚才能让人心服口服。”

本报记者 陈浩



管道混接致生活用水污染 “生消分离”改造完成

本报讯（记者 王军）6月28日，本报8版刊发《抢修结束后自来水仍浑浊 这些年居民一直在喝“消防水”？》的报道，反映松江区象屿品城小区部分楼栋自来水管竟混接消防管道，居民家中放出浑浊污水。事后查明，是由消防立管水回流，导致生活用水污染。小区排摸共有10个楼栋涉及“生消合一”供水管混接共用。九亭镇牵头多部门形成解决方案，由城投水务公司实施“生消分离”改造，开发商承担相关费用。8月9日，小区供水管道改造全部完成，已正常向居民供水。

6月22日，象屿品城72号楼不少居民发现，家里水龙头汩汩流出的是红褐色的水，并伴有大量深褐色不明沉淀物。水务公司派人查看后，发现小区71号至76号楼存在生活供水管和消防水管混接共用的情况。之后水管经过两天冲洗，水质仍没有彻底改善。记者到现场采访了解，参与了由居委会

牵头的多部门现场协调会。会上，刚接手小区供水设施不久的上海城投水务供水分公司西区供水管理所决定派出供水车优先解决居民日常生活用水需求，并将重新铺设新管道。

此后，记者又联系开发商象屿集团，对方派出项目人员随供水公司、物业公司一同排查后确认，小区除71号至76号楼，还有77号至80号楼，共计10个楼栋存在“生消合一”生活水管、消防水管混接共用情况。九亭镇召开专题会议，要求城投水务公司实施“生消分离”管道改造，将生活水管与消防水管彻底分离，并由开发商承担相关费用，彻底解决居民用水安全隐患。据小区物业经理反映，6月29日首批管材运抵小区并开始施工。在改造期间，小区物业每天为居民送纯净水上门，生活用水则由供水车保障。

昨天，小区10个楼栋分两批施工，已全部完成“生消分离”改造。改造项目经过了泵验、冲洗消毒等流程，最终水质经化验合格后已并网供水，确保居民用上放心水。



IPTV到期 宽带被停

本报介入后，“长城”恢复服务

市民朱先生向“新民帮帮忙”反映，自己忘了给IPTV续费，长城宽带公司不但停了IPTV，还把他家尚在合同有效期的宽带也“叫停”，交涉一周没有解决。

朱先生一家原先住在浦东新区东绣路，家中用的是长城宽带。今年孩子幼升小，将进入闵行一所小学读书，于是一家人住到了漕宝路1555弄。“搬家时，我把东绣路上的长城宽带也‘移机’到了新地址。”

7月30日，朱先生发现家中IPTV不能使用。他致电长城宽带热线才回忆起，自己是在宽带开户一段时间后才申请增加IPTV的。“当时开通IPTV时，宽带还未到期，我把后续两年宽带费用提前缴了。”这就导致了一个现象：朱先生家的IPTV和宽带的到期时间不同。IPTV于今年7月29日到期，而宽带要到11月30日到期。

对此，朱先生质疑：长城宽带为什么没有IPTV到期续费提醒？到

期的只是IPTV，宽带并未到期，为什么遭到“捆绑”被停？“孩子上网课，我老婆线上办公和打印，都受到影响。”

朱先生向长城宽带多次反映，工作人员坚称此事系他“欠费”造成。于是，朱先生决定IPTV不再续费，并于8月3日，将IPTV的机顶盒交还至长城宽带营业网点。IPTV的事情“交割”完毕，但他家的宽带依旧没有恢复。

记者致电长城宽带热线电话95079，工作人员表示会将情况汇报给相关负责人。8月8日，朱先生向记者反馈，在“新民帮帮忙”介入下，家中宽带终于恢复正常。

本报记者 陈浩



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/黄娟