

962555

帮忙

闪送员辱骂威胁客户 平台置身事外一再推诿

市民徐女士向“帮依忙”反映，她在“闪送”App下单后，因费用问题，闪送员竟冲进公司大堂对其大声辱骂，甚至威胁人身安全。在向“闪送”投诉后，反复沟通一周，对方却一再推诿，让她身心俱疲。

公司楼下辱骂客户

徐女士告诉记者，9月13日中午，她因工作需要，在“闪送”App下单运送同城急件。因考虑到台风天气，除去溢价费之外，徐女士在线上另外加价10元给了接单的闪送员。不久后，闪送员回复“无人接收”，经过沟通，对方又将快件送还徐女士。

可当徐女士准备上楼时，闪送员向其索要费用。徐女士告诉记者，“因在闪送平台的下单费用已结清，当时我真不清楚还要额外支付什么费用。”闪送员随即表示回程费用需要另外支付。徐女士询问费用具体多少时，闪送员却一直没有给出明确数额。于是，徐女士拨打了“闪送”的客服电话咨询。客服回复称：5公里内往返不需要再支付任何费用。因实际往返只有1.4公里，所以徐女士拒绝支付额外费用。

没想到，闪送员突然暴跳如雷，大声辱骂徐女士。“他用手指着我，大骂‘骗子’，还恶言恶语诅咒我父母。僵持数分钟后，我走进公司。没想到，闪送员竟跟着冲进公司大门，继续辱骂，还威胁‘会来公司报复的’。”徐女士表示，“我正常下单付钱，却当着公司那么多人的面平白无故被骂，真的让人很崩溃！”

小帮民有呼



如此前电话沟通，我不需要任何的经济补偿，只需要一个正面处理事务的态度，以及公司的道歉。如果协商未果，我只能让大众来评定，让法律来裁定。

人证，物证我都有，相信我几次电话投诉都有录音，包括我第一次打电话师傅辱骂相信都能清楚的听到。

如果最后走到法律程序也可申请调取我和师傅的通话内容。

■手机截屏

因人身受到威胁，徐女士选择报警处理。但是因为骂人的闪送员已经离开，“闪送”App平台的电话是虚拟号码，警方无法继续追踪。于是，徐女士找到了“闪送”平台。



平台拒绝书面回应

在向客服投诉5小时后，一名工作人员来电向徐女士表示歉意，称可以带当事闪送员上门道歉，赔偿500元。徐女士表示，因事发突然且性质恶劣，辱骂对其声誉及精神都带来极大影响，自己无需物质补偿，但需“闪送”平台出具书面函告以证自己的清白，并给到对闪送员处理结果的官方声明。

随后，“闪送”上海区域负责人回复徐女士称，公司法务意见，因为闪送员是兼职所以不能出具函告和官方声明，闪送员可以写道歉信并上门道歉。因担心自己的人身安全再次受到威胁，徐女士再次表明立场：不需要物质赔偿，也无需上门道歉，由于这次事件对自己声誉造成了影响，所以“闪送”必须出具函告和声明，让自己能给公司和同事一个说法。但“闪送”依然坚持不能出具函告和官方声明。

对此，徐女士极度失望：“我是在平台下的单。现在出了事，平台却拒不承认自己的

管理责任，将问题全推给了闪送员，这样的做法还能保障客户的权益吗？”

多次协商依然无果

记者随后致电“闪送”客服，工作人员回复，事情属实，他们正在与徐女士沟通，已对闪送员作出相应处罚。经记者调解，徐女士做出让步，表示无需登门道歉，只需官方提供收费标准、快递员的书面道歉。然而“闪送”又拒绝提供收费标准。

多次协商，徐女士身心俱疲，再次调解后，她最后表示只要平台带着快递员和自己去派出所写出事情原委，保证不再报复，保障自己的人身安全即可。但是，“闪送”依然没有答应。

对此，徐女士质疑：消费者被闪送员辱骂，虽出自个人行为，但平台就没有监督管理的责任吗？而出具一份书面说明真有那么难吗？为了维护自身所谓的形象，动辄就明哲保身、置身事外，到头来只会是“形象扫地”！

本报记者 陆常青

卫星电视接收器22楼坠落 “命中”楼下特斯拉

家住龙居苑小区的市民刘女士向“帮依忙”反映，一台安装在小区22层居民楼顶的卫星电视接收器突然被大风吹落，直接将她刚买了不到半年的特斯拉新车车顶砸出巨大凹陷，后挡风玻璃也被震碎。

记者从12345市民服务热线了解到，今年1月至8月，12345市民服务热线已接高空坠物相关投诉4600多件。头顶上的安全隐患，让人揪心！

车顶凹陷 玻璃震碎

刘女士告诉记者，9月13日一早，她将自己的特斯拉车停在了小区4号居民楼门口。9时21分左右，只听“咣当”一声巨响，一只乳白色的卫星电视接收器突然从22层楼顶当空砸落。顿时，车顶被砸出巨大凹陷，后挡风玻璃被震碎。

记者看到，事发当时的监控画面显示，卫星电视接收器不偏不斜，正中刘女士的车顶。“还好车上没人，否则真是要摊上大事了！”

时至今日，刘女士仍心有余悸。爱车被砸得面全非，也让她很是心疼，“这辆车是我半年前刚买的，开了还不到3000公里！”

事发后，刘女士联系小区物



■特斯拉车顶被砸出凹陷

业，对方排查后告知她，“没找到安装接收器的业主，我们也没办法。”

物业回复 无权管理

记者联系了龙居苑小区的物业经理，对方表示，这次台风来袭，物业曾在小区里张贴警告告示，其中就包括敦促业主主动拆除卫星接收器。“但接收器属于业主的私有财产，我们没有执法权，不能强行拆除。”

物业经理还表示，他们询问了相关顶楼业主。对方回复，自己入住前，接收器就已经装上了。也就

是说，这个惹出大祸的接收器竟然“无主”。

但对于这样的说法，刘女士无法认同。她认为，物业应当负有管理责任。经她了解，事发后，物业才安排人员，对小区楼顶的卫星电视接收器进行拆除。

目前，刘女士正和物业协商后续解决方案，双方尚未达成一致。

私装违法 责任谁担

记者查询相关法律法规后发现，根据《国务院关于废止和修改部分行政法规的决定》(国务院令 第638号)中第九条规定：个人不得安装和使用卫星地面接收设施；如有特殊情况，个人确实需要安装和使用卫星地面接收设施并符合国务院广播电视行政主管部门规定的许可条件的，必须向所在单位提出申请，经当地县、市人民政府广播电视行政主管部门同意后报省、自治区、直辖市人民政府广播电视行政主管部门审批。

对此，居民们希望，物业作为小区的“管家”，应当加强日常巡查、严格依法管理、杜绝安全隐患，让每个人都能安心居住、安全生活。

本报记者 徐驰 文并摄

小帮民有呼



消防通道上地桩被损坏 占道停车故态复萌

本报讯(记者 夏韵)消防通道上装了地桩，防止占道停车，谁料竟被人损坏。家住普陀区曹杨路623弄16号-21号的陆

先生反映，今年3月，在“新民帮依忙”介入调查后，小区消防通道上安装了十多根地桩，占道停车的乱象得以消除(详见2021年3月19日7版《曹杨路623弄：添黄线加地桩 取消通道停车》)。但想不到近期地桩遭损坏，通道上又现违停乱象。

陆先生告诉记者，从8月开始，他发现小区门口消防通道上的地桩陆续破损，经他观察，现在总计约有6根地桩倒地(见图 夏韵 摄)。“感觉是被人拗断的。”他回忆，这一周以来，几乎每隔两三天都会“倒下”一根地桩。没有了障碍，不守规矩的车主接二连三地把车子停在了消防通道上。陆先生说，私家车占道停车，堵塞生命通道，但让人遗憾的是，始终是，始终



不见相关部门和物业前来劝阻制止。

对此，居民呼吁，希望属地长风街道和物业公司能尽快重新安装地桩，同时劝导违停车主驶离通道，让小区生命通道不再“肠梗阻”。



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明