



卡货吞钱、产品过期、补货不及时……一些公共场所自动售货机体验感较差，市民呼吁——

售货可以无人，但服务不可缺失

夏令热线 记者调查

如今，在医院、园区、地铁等公共场所设置自动售货机已稀松平常，市民可以方便地买到一些日用品。不过，无人售货服务给人们带来购物便利的同时，也存在着不少问题。

新民晚报夏令热线近日就收到好几通市民读者来电，反映他们通过自动售货机购买物品时遇到的不好体验，有的卡货吞钱，有的出售过期产品，有的只卖“贵品种”，还有的补货不及时。市民呼吁，自动售货机的运营商要把好服务关，根据消费者的需求“铺货”，并做好及时补货、清货和换货，售后服务与管理维护也不应缺位，不要让无人售货变成“无人服务”。



▲ 上海市第十人民医院内自动售货机里的百岁山显示售空



▲ 地铁汉中路站通道内多台自助售货机补货不及时

▲ Megarden 鲜花自动售卖机里的鲜花都枯萎了 钱文婷 摄

上海市第十人民医院 买瓶装水只有高价款

近日，王女士的外公因突发疾病被救护车送往上海市第十人民医院就医。在外公需要喝水服药时，王女士遇到了一个难题：自动售货机内的矿泉水仅有依云矿泉水，无普通矿泉水选项，而前者要10元一瓶。紧急陪诊的王女士没时间找饮水机，就只能购买自动售货机里的依云矿泉水救急。她说：“虽然觉得贵，但外公病情要紧。当时，售货机里装的很多是碳酸饮料，唯一可买的瓶装水还是这么高档的牌子。”得知诉求后，十院联系王女士，表明将与负责自动售货机运营的第三方沟通，以满足不同患者及家属的需求，并对王女士深表歉意。然而记者随访医院后发现，自动售货机里仍然只有碳酸饮料和依云矿泉水。记者看到，位于医院急诊一楼的饮水机正在维修。旁边的自动售货机里，除了美年达、可乐等碳酸饮料外，还提供百

山和依云矿泉水。虽然柜子里有两瓶百岁山样品，但系统显示售空。同样的情况出现在急诊B1层和门诊1层，所有售货机里的百岁山都显示售空。虽然院内有免费的饮水点，不过不熟悉医院情况的患者如找不到饮水点的话，想喝水就只能求助自动售货机了。

宝杨路2050号工业园区 可乐竟已过期三个月

鞠先生来电反映，他此前在宝山区宝杨路2050号工业园区的“烧卖购”自动售货机购买可乐，喝了一大口便感觉该可味味道不对，“气”不足，一看发现竟已过期三个月。面对可能存在的健康风险，鞠先生立即联系了商家，寻求合理解决，但商家仅答应原价退款。之后鞠先生感觉胃里不适，便向属地市场监管部门投诉。市场监管部门介入调查后，确认该饮料的确已过期，并依据食品安全法的相关规定对商家进行处罚。最

终，经过调解，商家同意向鞠先生支付1000元作为赔偿金。

地铁陈翔公路站公厕 买手纸不出钱未退

市民黄先生反映，他在地铁11号线陈翔公路站4号口站内，被同一个自动面纸机“坑”了两回。“一个月前我着急上厕所没带手纸，就花1.5元买了厕所门口的‘六月莲’纸巾，钱付了，纸却没出来。”机器上标注了“五分钟内不出纸就自动退账户”，但他一直没等到退款。没想到，第二回他又“中招”，仍栽在同一地点同一机器上。“接连两次遇到了卡货的问题，让我很气愤！”接连吃亏，让黄先生忍无可忍。他希望对方公司能和他联系，退还钱款，并建议上海地铁作为设施监管单位，应积极参与解决此类消费纠纷。对此，上海地铁服务监督热线有回复，11号线陈翔公路站负责人表示，消费者如果在五分钟内没收到自动退款，可拨打六月莲投诉电话，也可以

到地铁站服务台寻求帮助，“目前黄先生的投诉我们已经受理，将积极帮忙解决，并欢迎市民监督。”

地铁汉中路站换乘通道 鲜花售卖机只剩“干花”

一路走访，记者从地铁1号线转乘13号线再转11号线的途中还发现了一些共性问题——总能看到一些暂停使用的自助售货机，还有一部分补货不及时、在售仅两三种商品的自动售货机。在汉中路站换乘通道，Megarden 鲜花自动售卖机里还剩下4束枯萎的“干花”，大部分花桶处于空置状态，一枝紫色的“小仙女”摇摇欲坠。旁边的饮料售货机情况也一样，空了四五排，只有可乐和柠檬茶在“坚守”。记者多次致电 Megarden 鲜花自动售卖机服务热线，至今无人接听。一位路过乘客感慨地说：“生意不好的话早就可以撤机了，放在这里等过期吗？”本报记者 钱文婷 志愿者 张梦滑 周弈文

大热天寄送生鲜易变质 市民吐槽寄件易维权难

持续的高温天气，也给快递公司的物流服务带来了“烤”验。连日来，新民晚报夏令热线接到多位市民反映，由于快递配送不及时等原因，造成生鲜商品在运送过程中出现损坏甚至是变质，事后维权不易，备感糟心。

内袋破损 鸡鸭肉发臭

市民潘女士向夏令热线反映，上月她从上海给杭州的父母寄一箱价值400元的鸡鸭肉，由于担心损坏，特意选择了顺丰生鲜配送服务。“这箱肉是我在网上购买的，本身就是经过冷链包装，肉质是很新鲜的。”潘女士讲，包裹寄出前，她和上门取件的顺丰快递员一起确认过，包装完整、货品完好，没有损坏。当时，快递人员也和她沟通，眼下天气炎热，生鲜产品易变质，询问她是否要加购冰袋的服务。潘女士听后爽快同意，接受快递员建议，加购了足量冰袋，合计支付快递费33.15元。然而，次日潘女士的父母收到货后，大

吃一惊。原来，整箱肉不仅变质发臭，而且连内袋都破损不堪。此后，潘女士多次与顺丰客服沟通理赔事宜，得到的回复令她很不满意。对方给的说法是，快递是在规定时效内按时送达，所以“没有责任”。在潘女士反复投诉下，后来对方又将原因归咎于货物寄出时本身就是坏的。“这更是无稽之谈！寄出时，我和快递员确认过生鲜产品完好无损的。”潘女士质疑：难道快递公司只要按时送到就行，对运送过程中出现的质量问题毫不负责吗？

滞留5天 海鲜货全坏

市民温先生向夏令热线反映，用京东快递寄送海鲜产品时遭遇“丢件”，最后又超时送达，导致生鲜损坏，事后理赔困难。温先生介绍，他早前从上海给陕西的客户寄了一箱20斤的海鲜，价值1500元左右。快递发出2天后，他追踪物流信息，发现迟迟没有动静，于是打电话询问京东客

服，得知可能“丢件”了。谁知等到第五天，生鲜包裹又被找回，送至客户手里时，海鲜货品已全坏了。

作为专营海鲜产品的商家，温先生很了解高温天气生鲜产品的保温措施应该怎么做，会根据不同海鲜产品的特性、温储条件和配送时效等，选择合适的泡沫箱、保温袋、冰袋数量，确保运输过程中“保鲜”。“原本2-3天即可送到的快递，因为‘丢件’，又重新派送，在炎热天气滞留了整整5天！”他告诉记者，当初客户订货时是有急用的，结果快递不仅超时配送，而且海鲜全部变质，体验很糟糕。事后，他重新为客户补发了一箱海鲜产品。京东客服处理问题的态度，也令他不满。“他们自始至终都是敷衍了事。”温先生说，当时一发现“丢件”，凭经验就知道海鲜即使找回，也很可能在运输途中变质。他马上联系京东客服，沟通理赔事宜。“对方让我不要担心，说到时肯定会给我理赔。”等到订单结束后，他再找京东售后，对方“变脸”。“他们的说法反反复复，最后表示给我300元寄件优惠券，我实在无法接受。”记者就此事联系京东客服。对方回复温先生的投诉已在跟进处理，后续会有专人和记者联系。截至发稿，记者未收到回复。 本报记者 季晨昶 实习生 杜萱

夏令热线 留言板

周先生：奉贤区的书桂路承贤路处有一建筑工地，脚手架、钢管等施工材料堆放在书桂路的非机动车道上，影响正常通行。希望管理部门督促其尽快整改。

洪先生：虹桥路996弄甲通道内有多棵树木长期无人修剪，影响采光且缠绕居民楼围墙，影响居住安全。希望相关部门及时修剪树枝，移走有安全隐患的树木。

申女士：嘉定区古猗园南路355弄季景铭郡小区没有电动自行车固定充电桩，无法满足业主的充电需求。部分业主将电动车或电瓶自行带上楼充电，存在极大安全隐患。居民多次向物业反映增设充电桩未果，希望得到解决。

吉先生：青浦区白鹤镇纪鹤公路6723号中国石化青贺加油站出口处沥青严重下沉，至少有10厘米。之前曾发生过加油车底盘损坏的情况，存在安全隐患。希望有关部门尽快修复路面。

志愿者 慕颖怡 桑艺曼 张浩晨