

12345
市民服务热线

高温天生鲜快递频频“受伤”

消费者维权之路波折不断

夏令热线 记者调查

申城热浪滚滚，高温天气不仅给市民生活带来不便，也让生鲜食品快递进入“高危期”。连日来，新民晚报夏令热线接到多起投诉，反映在生鲜快递寄送过程中遭遇包裹丢失、冷链失效、配送延误等问题，导致生鲜食品连连“受伤”，损毁变质，消费者维权之路更是波折不断。



■ 易先生丢失的生鲜快件

快件离奇丢失

市民易先生最近被一桩烦心事困扰许久。上个月，家人从安徽老家通过圆通快递给他寄来两个包裹，其中一个装着腌制品，另一个则是父母精心挑选、冰鲜处理的黄鳝生鲜。“我很少有时间回老家，父母每次寄包裹都要提前好几天准备，一层一层包好放进泡沫箱，还叮嘱快递员放入冰块防止生鲜变质，就怕路上出问题。”易先生说。

很快，易先生顺利收到了腌制品包裹，但装着生鲜的包裹却没了消息。他立刻联系圆通客服，对方起初回应“包裹太多被分车了，明天送达”，让他耐心等待。然而第二天包裹依旧不见踪影。接下来的几天里，易先生多次致电客服，得到的答复却含糊其辞：从“运送慢”，到“网点搞错了”，始终没有明确解释，更没人主动告知进展。客服一开始甚至否认丢件，直到数日后才勉强承认，却对丢失的具体环节和原因说不清道不明。“同一时间寄出的两个包裹，为何偏偏生鲜件丢了？快递公司从头到尾都在敷衍。”易先生既气愤又无奈。

易先生认为，这次生鲜包裹遗失完全是快递公司内部操作不当所致，理应承担全责。他随即发起理赔申请，却陷入“拉锯战”。由于生鲜特产是家人在当地市场现金购买（价值约2000元），无法提供正规发票，快递公司便以此为由，只愿赔付远低于实际购买价的金额。更让易先生糟心的是，每次沟通都要重复叙述事件经过，消耗大量时间和精力，结果却屡屡失望。最终，圆通快递于7月13日向他赔偿900余元。“这次售后体验真的太差了。”易先生叹息道。

生鲜迟送变质

市民吴女士则遭遇了顺丰速运的“糟心服务”。6月23日，吴女士从上海寄往河南一批价值400元的进口虾仁、鱼片、扇贝等生鲜易腐食材。寄件时，她明确告知物品属性及高保鲜要求，快递员承诺会进行5小时冷冻预处理，并通过加急服务确保次日送达。吴女士为此支付了包含生鲜包装费在内的64元加急费。

然而，承诺的时效成了“空头支票”。24日一整天，收件人都没等到包裹。直到25日，包裹才姗姗来迟，还没开箱就已经闻到浓烈异味，生鲜食品已明显变质。让吴女士窝火的是，快递员承诺的“生鲜专用包装”泡沫箱竟被普通纸板箱替代，就只是一层薄纸壳，毫无保温措施可言。“这哪是寄生鲜？简直是糊弄人！”收件人当场拒收。

吴女士随即向顺丰客服维权，却吃了“闭门羹”。客服以“外包装无破损”为由，断然拒绝承担赔偿责任。更令人啼笑皆非的是，这批早已腐臭的货物，竟在7月10日被再次尝试派送。“我多花钱选加急、强调冷链，结果快递公司一句‘包装完好’就把责任推干净，难道只要箱子不破，里面烂成什么样都不管？”吴女士既愤怒又无奈。截稿前，记者了解到双方已达成一致，吴女士获得赔偿，但对顺丰未能信守承诺、初始售后推诿的态度仍心有余悸。

包裹“不告而存”

家住嘉定区的王先生则投诉了极兔快递的违规投递问题。6月底，他网购的云南生鲜玉米到达上海后，负责配送的嘉定区安亭方泰网点快递员，在未经任何电话或短信联系的情况下，擅自将包裹放入快递柜。数日

后，王先生查询物流时才发觉包裹早已“被签收”，此时距离存入已过去5天。时值上海高温天气，取出的玉米早已变质腐烂。

王先生指出，这种情况并非偶然。此前，他购买的蛋糕、洗衣液等物品，也多次被该网点快递员“不告而存”。“之前买的蛋糕，一声不吭就放快递柜，等我发现时奶油都化了。”他曾多次就配送问题向该网点反映，要求快递员严格按规范“送货上门”或“征得同意后存放”，但对方只给出口头承诺，服务毫无实质改善。

记者与该网点负责人取得联系。对方虽承认快递员操作违规，却大倒苦水：“快递员配送量太大，打电话耗时，加上部分地址不详，存柜也是无奈之举。”对此王先生并不认可：“地址不清、件量大，绝不是不联系收件人的理由！打个电话或发个短信确认的时间总有吧？”

据了解，自2024年3月起施行的《快递市场管理办法》第二十八条明确规定：经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等末端服务设施。第五十四条进一步明确，未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款。

业内人士建议，高温天寄送生鲜应优先选择冷链服务口碑好的快递公司，寄件时要与快递员明确配送要求，并留存物品价值相关凭证。若遇物品丢失、损坏或服务违规，要第一时间固定证据，及时向快递企业客服反馈并记录沟通信息，协商未果可通过国家邮政局申诉平台或12315等渠道投诉。

本报记者 季晟祯 志愿者 雷楠杨

饿了么订餐遭“爽约” 消费者追问屡“碰壁”

本报介入后，平台“退一赔三”

“订单延迟两小时没送达，骑手、商家联系不上，平台也说不清原因，只肯补偿优惠券了事，这也太不负责任了！”近日，市民鲁先生向新民晚报夏令热线反映，他通过饿了么平台订餐遭遇订单“蒸发”，平台初期处理态度让他十分郁闷。

据鲁先生介绍，7月7日中午12时22分，他在饿了么平台点了大米先生（品尊国际店）的一份外卖作午餐，平台显示预计送达时间为12:48—13:03。然而到了下午1时半，外卖仍未上门，App页面始终显示“骑士正在店内取货”。“我起初以为是外卖小哥订单太多，耽搁了，心想就再多等一会

儿。”可直到下午2时，外卖依旧无踪影，此时订单已延迟近一小时，且全程无人联系说明情况。

鲁先生随即联系骑手想询问原因，可连打两个电话都无人接听；他又致电商家，同样没能打通。他只好联系饿了么客服，对方答复“商家出餐速度慢，会催促”，但又过了一小时，外卖仍未送达。既饿又急的鲁先生再次联系平台讨要说法，客服此时提出让他取消订单并补偿订餐红包，却始终不愿解释订单为何“失效”。此后，鲁先生多次要求平台给出解释，对方只说会跟进处理，却迟迟没有实质性进展。

记者随后联系饿了么客服，工作人员表示将立即调查订单情况并妥善处理。

昨天下午，鲁先生告诉记者，在新民晚报夏令热线介入后，饿了么已主动联系他致歉。平台解释称，该订单因商家出餐较慢，外卖小哥到店后未取到货便自行离开，后续因内部沟通疏漏未及时告知用户。平台对此深表歉意，提出“退一赔三”的补偿方案。

鲁先生接受了补偿，同时也呼吁：“现在不少外卖平台靠低价补贴吸引用户，但服务质量才是根本。希望平台能吸取教训，加强各环节沟通，真正把服务做到位。”

本报记者 房浩

园区食堂档口“烟气缭绕”影响就餐体验

管理方升级排烟设施加强巡查

“吃饭时总有烟气飘过来，虽然没明显异味，但看着心里发慌，只能赶紧换座位。”近日，多位在浦东新区科苑路399号张江创新园办公的职员向新民晚报夏令热线反映，园区食堂部分档口频繁冒出烟气，影响就餐体验，存在健康顾虑。

在园区内办公的一名企业职员刘女士回忆，半个月前的一个工作日中午，她像往常一样，前往园区食堂用餐，突然发现邻档飘出白色烟气，“烟气持续弥漫了很久才散开，虽然没有明显的异味，但我怕有安全问题，赶紧换了位置。”她表示，最严重时该区域“烟气缭

绕”，不少食客都被迫转移就餐。另一位职员赵先生也有同感：“最近几周这种情况常出现，大家只能尽量躲开那个区域。”

烟气究竟从何而来？园区管理方相关负责人解释，今年6月11日左右，食堂新增了一家主打小炒肉的档口，“开业初期确实存在油烟处理不到位的问题。”

据介绍，张江创新园食堂分一、二楼两个区域，总面积超2000平方米，共有540余个座位。针对职员反映，园区与食堂管理方已启动多项整改措施：就餐时段安排专人实时巡查，每半小时汇报现场环境情况；聘请专业机

构开展风压测试，为一楼档口扩大排烟罩；在排烟总管增设止回阀，并全面检测管道漏点。“目前已完成硬件升级，若发现管道漏点会立即维修补漏，当前排烟情况已明显改善。”管理方表示。

为畅通反馈渠道，管理方在食堂一、二楼设服务处和办公接待室，食客可随时与工作人员沟通；二楼餐桌还统一张贴“意见反馈”二维码，方便大家随时提出建议。“我们会持续关注问题整改，通过完善设施、强化巡查、畅通反馈，全力保障大家在安全、健康的环境中就餐。”管理方承诺道。 本报记者 徐驰

夏令热线 留言板

何女士：7月13日，我在青浦区青湖路上的上海华尔康中博口腔医院进行牙齿治疗时，医生操作不慎，将相邻烤瓷牙磨出缺口。希望相关部门协调处理，赔偿烤瓷牙的修复费用。

王女士：浦东新区花木街道严杨路116弄4号楼门口马路上的井盖松动，车辆驶过会产生巨大异响，即使门窗紧闭仍清晰可闻，人站在井盖上也有明显跳动。因该路段紧邻居民楼，噪声影响居民生活，且常有推婴儿车的人经过，松动的井盖存在安全隐患。希望管理部门核实并修复井盖，解决异响和跳动问题。

刘女士：在铜川路（静宁路到岚皋路段）马路北侧的人行道上，非机动车逆行现象已成为常态，这不仅影响了人行道的正常通行秩序，也存在一定的安全隐患。希望相关部门加强对该路段非机动车的管理力度，保障道路通行安全与秩序。

李女士：杨浦区飞虹路780弄中海·海上和集的南大门至许昌路段，每天19:00—21:00存在严重占道乱象。周边居民聚集跳广场舞，侵占人行道，阻碍路人正常通行；部分人员自带桌椅抽烟，导致烟头垃圾遍地。该路段系杨浦初级中学学生上学必经之路，人车流量大。希望管理部门主动介入调解，加强日常巡查管理，维护美丽街区形象，保障学生及居民安全通行权益。

志愿者 高恺飞 钟周畅 陈佳怡
徐乐天 雷楠杨 王涵 整理