



# 预约专车接人,凌晨被放鸽子

## 客户无奈打“黑车”从机场回来

本报2月12日讯(见习记者 王晓莹)“我预约了凌晨1点的专车去机场接人,可是00:47忽然给我发短信说接不了。这不是让我为难吗?”12日,一谈起当天凌晨遇到的这桩糟心事,刘先生很是恼火。

济南市民刘先生是神州专车的用户,因为工作关系,使用专车服务已有近一个月的时间,经常预约专车接送客户。2月11日,得知有位客户将

在12日凌晨到达济南遥墙国际机场,他便在晚上11时许用电话预约了一辆专车。

“很快我就收到短信,告诉我预约成功,并将在用车前1小时把司机与车辆信息提供给我。”刘先生告诉记者,于是,他便很安心地等待专车去接客户。可是,直到半夜12点,刘先生也没有收到任何提供司机与车辆信息的短信。00:47,离预约时间不足15分钟时,刘先生忽然收到短信提

示:“由于车辆临时故障,驾驶员无法为您提供服务,对此给您带来的不便,深表歉意!”

“马上就凌晨1点了,忽然告诉我专车没法接人,也没有给安排其他车辆,这时候让客户上哪找车去?”被专车爽约,刘先生很生气。他说,因为凌晨一点正处半夜,机场外就算是普通出租车也没几辆,客户无奈之下只好打了一辆“黑车”,一趟下来花了300多元。

“之前我看神州专车宣传

时号称‘100%有车’,预约成功后也发短信告诉我‘放心安排出行’,实在没想到居然会出这档子事儿,真是气人。早知道这样,我就安排其它方式接机了,也不至于让我和客户都陷入这么尴尬的处境。”

记者看到,在神州专车发给刘先生的短信中,还写明“我们为您的账户充值了100元作为补偿”。然而,截止到12日下午5点,刘先生的账户依然没有收到100元的补偿款。



## 小区传出怪味 是大蒜素“捣鬼”

本报2月12日讯(记者 王倩)

从10日晚上开始,家住三孔桥街上的朱先生在小区里闻到一股怪味,“像天然气泄漏后的味道,我们都很紧张。”港华燃气公司相关人员实地探查后,并没有发现泄漏点,那到底是哪来的味道呢?

据朱先生介绍,10日下午4点多钟,他看到小区群里都在讨论,说小区里有一股刺激的味道,大家都怀疑是小区里天然气管道泄漏了,赶紧拨打了济南港华燃气的抢修电话,工作人员到小区进行了实地探查,并没有发现泄漏点。怪味并没有因此减弱,反而小区内更多居民都闻到了这股刺激性的味道。

到底是什么原因造成的呢?大家在讨论中无法找到答案。10日晚上9点多钟,记者来到朱先生所住小区时,仍然闻到了这股刺激性味道,像煤气的味道,也像是一股浓浓的大蒜味。

就在记者采访时,居民王女士跑来告诉记者,原因找到了,“我也觉得奇怪,越闻越感觉是暖气管道发出的味道,我就拨打了供暖部门的电话,这才知道,供热公司为了防止居民私自偷水,投放了大蒜素。”王女士说。

记者也拨打了供热公司服务热线咨询,得到了与王女士所说相同的答案。据热线服务人员表示,近期,他们发现这个小区供热用水失水量严重,估计是有居民偷放暖气管道内的热水造成的,无奈之下,他们才投放了大蒜素。

## 乘动车不让带 宠物往哪搁

本报2月12日讯(记者 王倩)

春节临近,很多人已经做好回老家过春节的准备,但市民郝女士高兴不起来,“还不是因为我的爱犬。”郝女士说,她要乘高铁回老家过年,但是高铁不允许把宠物带上车,这可如何是好?

郝女士家住阳光100小区,随着春节临近,她已经做好了回老家威海过年的准备。与往年不同的是,济南到威海之间开通了动车,正好可以乘动车回老家了。

回家的路倒是方便了,但也遇到了难题。原来,根据管理规定,宠物是不允许带上车的,而郝女士家中养了一只小泰迪“果果”,这也是郝女士的宝贝。“这可怎么办呢?总不能单独把宠物放在家中,春节要在老家呆一周多呢。”郝女士想到这些就很焦急。

回老家过年,宠物怎么办呢?很多朋友为郝女士支招,但解决的办法无非是宠物寄养。说到宠物寄养,郝女士列出了多个拒绝的原因,比如有些不正规的宠物寄养店会将多只狗狗关进一个狗笼里,狗狗间打架是常见的现象。

12日下午,记者联系了多家宠物寄养店咨询,有宠物寄养店工作人员表示,宠物送到之后,他们会为每一个宠物准备一个狗窝,而且保证每天遛狗,如果市民不放心,他们会每天发送照片。同时,也有很多家庭式寄养方式,大多是居民个人开设,与自己家的爱犬一起养,有专业人士表示,这样的寄养方式存在很多隐患。

## 专车客服: 半夜接单的司机少 出故障很难再找人

对于刘先生的遭遇,神州专车客服中心的工作人员解释称,由于凌晨时段在线接单的司机人数较少,当预约车辆出现故障后,较难寻找其他车辆与司机代替。“在早高峰和晚高峰时段,公司规定全部司机必须在线接单;像凌晨1点这个时段,如果预约车辆出了问题,调配起来就比较困难。”这位工作人员表示,出现问题

后,调度中心试图联系其他驾驶员为刘先生提供服务,但没有调配成功,因此只好发送短信说明无法提供服务。

而刘先生在预约时间前一个小时未曾收到短信,则是由于专车服务没有派单成功。“因为夜间值班司机人数较少,这笔订单并没有派单成功,所以无法发送短信提供司机与车辆信息。”

客服中心工作人员还表示,公司将尽快将短信中承诺的100元补偿款打入刘先生的账户。同时,神州专车此项业务开展时间不久,将根据客户反馈,不断改进自身服务。

对于这样的回应,刘先生并不满意。“在我看来,这不是100元钱的问题,而是诚信问题。服务这么不靠谱,不怕客源流失吗?”他说。

# 快递还没收到?可能要等春节后了

## 多家快递公司已暂停收件,少数表示过年正常营业

春节临近,你还有没收到的快递吗?近日,济南市民毕先生就因此发愁,他从网上买了一些年货,马上就要回家过年了,快递还是没收到,而且网上也查询不到更新信息。记者了解到,临近春节,很多快递公司已经暂停收货,如果快递还没到中转站,就有可能等到春节后才能收到了。



城市的大街小巷,随处都可见到送快递的。本报记者 左庆 摄(资料片)

本报记者 王倩

## 快递寄出三天了 信息一直没更新

马上就要过年了,市民毕先生从网上购置了一些年货,店主当时表示会接着发货,并承诺春节前一定能收到快件。“我当时也没多想,就付了款,等着收到快递后带回家过年。”毕先生说。

12日,距离店家发快递已经三天了,让毕先生没想到的是,通过店家给他的快递单号上网查询,并没有查到快递的更新信息。这可急坏了毕先生,他告诉记者,他在一家公司上班,公司这两天已经放假了,原本打算本周末(2月14日)回老家,但是年货迟迟不到,他也不知道该如何是好。

“以前,双十一网购时遇到过这种情况,没想到春节前快

递公司也这么忙。”毕先生说,他咨询了快递公司工作人员,得知如果没有更新信息的话,可能是收入的货还没有开始发。毕先生也随即联系了卖家,“卖家说,当地快递公司爆仓了,很多收入的件无法当天发出。”毕先生无奈地说。

## 多家快递公司 已经暂停收件

针对毕先生所反映的情况,记者咨询了多家快递公司的工作人员,得到的答案均是,春节前不少快递公司爆仓,发货的速度比平时有延时。而也有快递公司相关人员表示,如果快件在年底到不了收发中心,快件可能要在中转站呆一段时间,市民有可能年前就收不到快递了。

同时,记者在采访中还了解到,一边是快递收件方可能无法及时收到快递,而另一边

则是多个快递公司已经暂停收件。12日下午,记者分别拨打了中通、汇通、天天、韵达等快递公司的服务电话,得知他们已经暂停收取省外快件,而省内快件虽然还能寄发,但也没有十足把握能在春节前送到。

根据记者了解到的信息,目前,多数普通快递公司都已经暂停收取省外快件,今明两天,也将暂停收取省内快件,如果想通过快递为亲朋好友送年货的市民可要注意了,这条途径可能行不通了。同时,多数快递公司工作人员也表示,春节期间会安排人员值班,但正式恢复收发快件,可能要等到正月初七以后。

## 顺丰、EMS不停业 春节正常接派件

与多数快递公司春节期间不能正常营业不同,中国邮政EMS以及顺丰快递高调表

示“春节期间不停业,能保证正常接派件。”

在中国邮政EMS官方网站上,关于春节期间正常营业的通知早已贴出,工作人员告诉记者,但由于近期业务量激增,运力紧张,企事业单位春节放假接收收件不便等原因,在2月11日-2月24日期间,邮件可能会延迟送达。

而作为快递界的“大拿”,顺丰快递济南区公共事务部工作人员王志刚表示,顺丰快递春节期间正常营业,省内外包括国际件都能正常寄发,快递员也都正常派送快件。“之前,春节是快递的淡季,但是现在不一样了,过春节也不耽误很多人网上购物,所以现在春节也是快递的旺季。”王志刚表示。

不过,要提醒消费者的是,2月18日至24日,顺丰快递寄件会加收10元服务费。