



快问快答

市民崔先生:

我办了一张洗浴卡,里面还有几百块钱的时候洗浴卡消磁了,我去洗浴城补磁,洗浴城向我要15块钱的补磁费,当时买卡的时候洗浴城并没有告诉我补磁需要花钱,而且补磁又没有换卡,不涉及工本费的问题,他们收费合理吗?

消协:

您好,法律对于充磁收费这方面没有具体规定,您可与洗浴城协商解决,或向当地工商部门投诉。

# 两次邮寄海参,居然都丢了

## 第一次是到达目的地后丢的,第二次还没出烟台快件就消失不见了

本报3月8日讯(记者 秦雪丽) 春节前,市民慕女士向外地邮寄过两次海参,然而对于这两次快递消费,慕女士并不愉快:一次在目的地当地丢失了,另一次还没出烟台就丢了,更为苦恼的是,当时收件的业务员如今也关门不干了。中通快递烟台总公司负责人称,目前正在调查,近日会与消费者协商解决。

想起春节前快递海参的事情,市民慕女士仍有些气愤和不满。慕女士介绍,去年10月份她曾在三站附近的一个中通快递网点发了半斤海参,是发往泰安的,发出几天后,收件人一直没收到,但查询单号显示已被签收。

“找到网点的业务员,对方答应得很爽快,说给反映解决,但赔偿的事却一拖再拖。”慕女士说,由于经常在此发件,也没太在意。

2015年1月9日,慕女士又在此网点发了两斤海参,不料这次还没出烟台市就丢了。根据慕女士提供的单号,记者登录中通快递官网查询发现:2015年1月9日20点20分,烟台黄务的伟哥已收件,2015年1月9日20点37分,快件离开烟台黄务,已发往烟台。快件的追踪停留在了这一时刻这一地点,此后便没有了任何信息。

发现问题后,慕女士赶紧来到网点询问,经过一番调查,慕女士得到的答复是“这个件找不到了”。“刚开始业务员说让等等,后来这个网点也

关门了。”慕女士说,打电话也没人接听,两次邮寄的海参,价值5000多元,当时感觉物品贵重,提出保价,但业务员说不用保。

根据慕女士的描述,6日下午,记者来到此处快递网点,只见该网点门上贴着“中通快递”的海报,玻璃门上写着联系电话,只不过大门紧锁。据市场内的一位保洁人员介绍,春节前这个网点就关门不干了,业务员去哪了他也不清楚。

面对一系列的问题,慕女士几经周折,联系到了中通快递烟台黄务片区的一个负责人,对方说得调查调查。后来,慕女士又向国家邮政管理局投诉。“协调后中通上海总部的客服人员联系过我,要了一些丢件证明。”慕女士说,但此后便没了音信,也没人再联系她。

“这个事情我们肯定要负责,不会撒手不管。”8日下午,烟台中通快递有限公司负责人熊经理接受了本报采访,他称最近一直在咨询律师,准备解决此事,会按照相关法规与消费者协商解决。由于慕女士丢失的快递,其中一个没有进入系统扫描,重量还需调查核实,“海参价格也是个争议点,市场上海参价格高低不等,消费者快递的到底是哪个价位,还需调查。”熊经理表示,因为该投诉正逢春节期间,处理速度缓慢,“近日肯定会给消费者一个说法。”



根据单号在网上能查询到的快件信息只有这么多。电脑截图



### 快递投诉居高不下 原因究竟出在哪?

作为与电商紧密相连、与现代生活不可分离的一个行业,投诉量攀升的背后是什么?究其原因又在哪儿?记者采访了多位业内人士。

“快递业确实是一个特殊的行业,这几年发展速度太快。”采访中,一位业内人士忍不住感叹,电商的迅猛发展使快递业不得不被动地快速发展,每天的收发件量也由2010年的300多单发展到目前的20000多单。目前快递业务发展规模与快递企业发展速度矛盾突出,面对大的业务量,不少快递企业硬件保障设备不完善,人员配备及硬件更新换代跟不上,“再加上一些快递员只注重眼下挣钱,观念跟不上,不愿投产扩大规模,最终结果便是快件派送的延误,服务质量上不去。”

“快递企业普遍有融资的需求,来扩大规模,提升速度和质量。”另一位业内人士分析,从快递业发展来看,目前民营快递企业占主流,但厂房大都是租来的,没有抵押物,面临着种种融资难题,而资金的短缺势必影响服务质量的提升。

另外,饱受争议的加盟制度也是快递业投诉高的一个原因。“对于下面的加盟商,总公司很难监管和管理,在服务质量方面也经常出现。”一位业内人士说,也正因为此,不少快递企业都在慢慢收回加盟权,转为直营模式。

此外,快递业准入门槛低,派送人员素质参差不齐,缺乏统一培训也是快递投诉多的一个重要原因。加强培训,提升快递从业人员的整体素质成为规范快递行业发展的必要措施。

本报记者 秦雪丽



### 邮寄贵重物品 一定要选择保价

烟台市邮政管理局市场监管科科长李涛提醒市民,邮寄物品时,一定要仔细阅读快递单背后的格式合同,里面有很多提醒内容需要注意,比如快件损坏、丢失后如何赔偿、责任划分等。同时,贵重物品一定要选择保价,因为按照相关规定,如果不保价,物品一旦丢失,只会给予邮费的3-5倍赔偿。一般来说,保价费按照申报物品价格的比例来收取,不同公司收取比例不同。保价后,物品一旦完全损坏、丢失,将按照报价赔偿。不过,对于保价物品的价格也大都有一定约束,比如EMS规定保价物品单价价值不超过5万元。

快递一旦出现问题,消费者可先拨打快递公司的售后客服电话投诉,如果对快递公司的答复不满意,可拨打0531-12305,向省邮政管理部门投诉,当然也可向消协部门反映。“目前,仍是省局统一受理投诉,然后转交给各地方,预计今年4月份将下放到各地方,届时市民可直接拨打12305投诉。”李涛说,对于投诉,他们也只能联系快递公司进行协商解决,如果调解不成,市民可走法律程序。

市消协也提醒消费者,邮寄物品时一定要打好包,取货时要当场仔细检查外包装是否破损、重量是否缺失,涉及到赔偿问题,消费者还需提供商品的购买凭证,以证明商品价值。

本报记者 秦雪丽

### 加了3升玻璃水 宝马车被“冻”坏

本报3月8日讯(记者 王永军) 市民胡女士家住牟平,去年12月份她在牟平区牟山路一家洗车店加了3升玻璃水,不料腊月二十六那天把车放在室外出了问题,玻璃水漏了,两个大灯处都结了冰溜子,车子受损,光维修费就花了近3000元,维修人员称是玻璃水导致的,洗车店给联系了生产厂家解决此事,但厂家方面一直拖着也没个结果。近日,胡女士拨打本报维权热线求助。

胡女士告诉记者,去年12月看到自己的宝马车提示玻璃水不足,就到经常去的一家洗车店添加。老板告诉她店内新来了一款防冻玻璃水,就加了3升。胡女士说,她一直把车停放在车库内,结果腊月二十六那天,为了方便就停到了室外。第二天起来一看,车子的两个大灯处都结了冰溜子,原来是玻璃水漏出了,那天太冷就结了冰。

“我担心车被冻出问题,就赶紧送到了4S店。”胡女士说,她这款车售价39万元,当天送到4S店后,经检测,车子的两个玻璃水喷嘴坏了,维修人员告诉她添加了有问题的玻璃水导致的,更换了两个喷嘴,维修费花了近3000元。

随后,胡女士找到了洗车店老板曲先生。曲先生说,他也是刚开始销售这款玻璃水,还没听说出现过这个问题,就联系了厂家进行处理,但一个春节过去了,厂家也没给出明确答复。

据介绍,玻璃水是烟台怡尔精细化工公司生产的。记者联系到该公司牟平区域的销售员李先生,李先生说,他现在在海阳出差,等回到烟台就约胡女士协商,尽快给出一个解决方案。

新闻延伸

### 平均每月能接八十多起快递投诉 损坏、延误、服务质量是投诉重灾区

随着电商的风生水起,发展壮大,作为下游的配套产业,快递行业也忙得不亦乐乎,随之而来的是投诉数量的攀升。据了解,目前市民投诉快递行业主要有两个渠道,一是向邮政管理部门,一是向消协部门。

“今年2月份接到58起投诉,相对以往每月八十多起投诉来讲,有一定下降。”烟台市公安局市场监管科科长

李涛介绍,主要是因为2月份横跨春节,不少快递都放假的缘故。

尽管在投诉数据上消协部门没有进行详细统计,但在烟台消费者协会公布的2014年十大消费投诉热点中,快递业也稳居其中。

“快件损毁、延误、服务质量这三类投诉一直是快递行业投诉的前三位。”李涛说。

本报记者 秦雪丽

# 8000元买个“貂儿”,头次穿就破了

## 商家称将送原厂维修,如不满意将继续协商

本报3月8日讯(记者 王永军) “花8000元买个貂皮大衣,第一次穿就破了。”8日,本报3·15维权热线接到市民冯女士的来电。冯女士的貂皮大衣是年前从招远皮革城买的,商家回复,将把衣服送回原厂返修,如果冯女士不满意,可以进一步协商。

“想起来都觉得窝火。”冯女士说,年前她在招远皮

革城买了件皮草。这件皮草不论是款式和颜色她都非常喜欢,不惜花费8000元买了下来,等着过年穿。万万没想到的是,大年初一她穿上貂皮大衣,家人发现衣服一侧的后肩部竟然破了。

“元宵节一过我就去找了商家。”冯女士说,以为商家年后上班晚,就趁元宵节过后又去了趟招远皮革城。销售衣服的商铺为她缝补了

下,但衣服还是没修好。

冯女士说,毕竟是将近万元的衣服,也不是个小数目。看到衣服这样,想起来都觉得别扭。本想买件好衣服,结果却生了一肚子气,不想再折腾了,她希望能把这件衣服给退掉。

随后,记者联系到了这家店铺的经理朱女士。朱女士说,冯女士购买衣服的时间较长,已经过了退货期

限,所以不能退货。因为同款衣服没了,就建议冯女士选择店里别的款式进行换货,但冯女士也没挑到合适的。

朱经理说,经过与冯女士协商,现在把衣服放到店内。等四五月份南方工厂开工后,再把衣服送回原厂维修。如果到时候冯女士觉得还不满意,可以进一步沟通,确定下一步的解决办法。