



网购一箱杏引发的“人身威胁” 时隔两个月后的见面，快递公司一负责人鞠躬道歉

东营圆通快递“一个芒果引发的下跪”事件已经过去半个月，泰安韵达快递“一箱杏引发人身威胁”的纠纷才刚刚开始调解。

6月28日下午三点半，在泰安市邮政管理局接待室，一场“特殊”的见面正在进行。见面双方一方是泰安韵达快递，一方是韵达快递客户市民于小倩。因为“一颗杏”引发的“人身威胁”，双方决定在泰安市快递协会的协调下，见面协商解决。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 侯海燕



第一次投诉： 没见到的破损件

“4月份发生的事，要不是媒体的推动，能引起这么重视吗？为什么一直没能给我一个满意的答复，我不能被快递员骂一顿，还背负着敲诈3000元钱的恶名。”在见面现场，泰安市民于小倩一肚子委屈，说着说着，眼泪也跟着掉下来。

于小倩与泰安韵达快递的这场纠纷源起于4月12日的一次快递派送。4月10日，于小倩网购一箱水果杏，4月12日，从陕西发来的快件到达泰安韵达公司。

“快件到达泰安后，我们的工作人员发现包装胶带张开，就将该情况通过系统留言反馈发件公司。随后，将该件用胶带封好，交由快递员任林试送。”6月28日，泰安韵达公司副经理石经理在调解见面现场讲述了事情的经过，任林到达派送地址后，电话联系收件人于小倩，对方表示不在家，让快递员把快件放置快递柜。

“我看快递外包装已破损，就给收件人说了快件情况。”任林说，当时在电话中，对方声音很小听不清，他就提高了嗓门。

“我刚拔完牙在打消炎针，说话声音小，让快递员第二天派件。”接着石经理的话，于小倩补充道，听说自己的快件是破损件，她拨打了韵达客服电话，进行投诉，韵达快递说协商解决。

第二次投诉： 快递员未经同意撕封条

4月13日，只在电话中交流过的于小倩和任林见面了。但这次见面并不愉快。“快递员质问我为什么要投诉他，并且在我没有同意的情况下，把快递封条撕开，让我签收。”于小倩说，任林的行为激怒了她。

于小倩重新打了投诉电话，要求由快递公司支付3000元赔偿，并且明确表示由泰安韵达相关负责人处理，不想跟任林联系。韵达官方客服反馈信息显示，可以与领导协商。

4月14日，快递发件公司微信通知于小倩3000元赔付不了。“他们的理由是因为件只是破损了一点儿。”于小倩说，快递公司没有意识到，她投诉的焦点不是在快件破损，而是在快递员的服务态度上，于是，4月14日，她拨打了12315消费者投诉热线。

“我告知发件公司同意重新发货，且赔偿由派件公司负责。”于小倩说，4月15日，一个陌生手机号来电称处理问题，给付赔偿金。

第三次投诉： 快递员的人身威胁

“接到电话我还挺高兴，以为问题解决了就专门回到所在小区。”于小倩说，

谁知道来处理问题的竟然是任林。

双方第二次见面后，任林说，因为于小倩的投诉他要被开除。“他说知道我的住址，还骂我，并打了110告我敲诈勒索。”于小倩越说越生气，她认为人格受到了侮辱。

至此，于小倩和快递员之间的矛盾彻底升级。

与此同时，泰安韵达公司，也接到了12315反馈的信息。“经核实，业务员任林在服务过程中，使用不文明用语，辱骂客户，以上问题严重违反了公司服务规定。”泰安韵达石经理说，事件发生后，公司片区负责人上门给于小倩道歉，并联系发件方补发一箱水果杏。

“对，你们确实上门了，但我没要你们的礼品，补发的水果杏我收到了。”于小倩说，即便这样，自己被恐吓威胁，让她久久不能释怀。

双方见面协商 客户要求经济赔偿

“真是对不起，我代表我们公司给你郑重道歉。”在见面会上，听完于小倩的讲述，石经理从座位上站起，给于小倩鞠躬道歉。

“我觉得自己很冤枉，明明是快递破损了，我投诉的是暴力运输，并没有针对个人，为什么要这么对我。”于小倩说，她感觉人格受到严重的侮辱。

“实在是对不起，出现这样的事情，实属公司管理不力，教育力度和处罚力度都不够，我们也会认真反思，并积极整改，切记以后不会发生此类事情，杜绝再次出现此类恶劣行为，全心全意为客户提供优质的服务。希望您的谅解。”石经理再次鞠躬道歉。

石经理说完，任林也站起来，表达了自己的歉意。“对不起，我当时太冲动了，至于那些威胁的话，我保证不会去做。”任林说。

“我接受你们的道歉，但精神赔偿这一块，我还是想听听你们公司的意见。”于小倩表示，事件发生以后，她的生活随之改变，性格变得敏感暴躁。“我去看过心理医生，医生告诉我，这个情况需要做心理疏导，才能排解，治疗是需要费用的。”

“三天内，一定给您答复，我们也需要回单位给领导汇报这件事。”石经理在见面现场表示。

调离快递员 没有附加经济赔偿

7月1日，泰安韵达快递的处理意见如约而至。

针对业务员任林服务过程中存在沟通不畅，并辱骂客户的行为，严重违反了公司规章制度，对泰安韵达公司带来了不良影响，公司对任林做出1000元处罚，并在全公司进行了通报批评，后期对该业务员进行了教育培训。同时，将任林调离原派送辖区。

至于，经济赔偿，公司并未同意。“现在我见到快递员就害怕，网点调离了我也能稍微安心了。”7月2日，于小倩表示接受泰安韵达公司给予的最后处理意见。

“非常感谢于女士的理解，协会这边因为这件事，也调度了泰安一些快递企业的相关负责人，对快递员的行为进行了严厉批评，并进行了专项教育。坚决杜绝这种损害行业形象的事情再次发生。”7月2日，泰安市快递协会负责人表示。

（应当事人要求，文中于小倩、任林为化名。）

首届中西医结合基层泌尿男科高峰论坛在新泰成功举办

6月28日至30日，中国中医药信息学会男科分会基层防治学组成立大会暨首届中国中西医结合基层泌尿男科高峰论坛暨青岛大学医疗集团男科学专业委员会学术会议在新泰成功举办。本次大会由中国中医药信息学会男科分会主办，新泰市中医医院承办，青岛大学医疗集团男科学专业委员会协办。来自全国24个省、市、自治区近300名专家学者出席会议。

29日，首届中国中西医结合基层泌尿男科高峰论坛暨青岛大学医疗集团男科学专业委员会学术会议召开。大会开幕式由新泰市中医医院张成峰主任主持。会上，闫家平、周典红、王沛涛、郭军分别致辞。新泰市中医医院加入山东省医师协会泌尿男科联盟，袁明振与殷培文为其揭牌。

闫家平在欢迎辞中代表新泰市中医医院全体干部职工对莅临会议的领导、专家、同仁表示热烈欢迎和衷心感谢。去年9月，中国中医科学院西苑医院郭军男科团队与新泰市中医医院开启了具有历史意义的合作之路，医院男科业务水平和综合服务能力得到长足发展和进步，已成为新泰周边地区较有知名度和影响力的男科诊疗中心。



周典红在致辞中表示，首届中国中西医结合基层泌尿男科高峰论坛在新泰市召开，是对新泰卫生健康事业改革创新发展的充分肯定和高度信任，也是对新泰卫生健康工作的有益指导和大力支持，必将有力推动新泰市泌尿男科工作水平再上新台阶，有力推动新泰市卫生健康事业再创新品牌。新泰市卫生健康系统要以此次盛会为契机，进一步提升发展卫生健康事业和中医药工作，打造泌尿男科业务新高地，更好地造福广大患者和群众。

王沛涛在致辞中说，本次大会将为中国男科学的发展模式和重点指明方向和思路，为全国男科学的发展搭建了更好的平台。

郭军在致辞中指出，中国中医药信

息学会男科分会于2017年4月在天津成立，经过3年的发展已成为全国新兴的重要男科学会之一。学会积极响应国家强基层要求，于6月28日晚上率先成立全国男科学会中第一个基层防治学组，并推选产生组长1名、副组长9名、秘书长1名。对基层防治学组提出“引、帮、规”“三字”希望，即学会要引领发展，在学术上积极帮扶，规范诊治，以共同促进我国男性健康事业发展。

开幕式最后，山东省医师协会泌尿男科委员会主任委员袁明振教授和新泰市政协副主席殷培文为山东省医师协泌尿男科联盟成员单位新泰市中医医院揭牌。本次高峰论坛分别进行了“基层泌尿男科热点”“最新进展”“基层男科建设访谈——基层男科发展的机遇与挑战”“新技术推

广会”“名医经验分享”“临床探讨”“专家论坛”“基层泌尿男科病例分享”8个专场讲座23个专题报告。来自北京、江苏、黑龙江、安徽、河北、甘肃及山东省内的20余名业内大咖，知名专家先后登台进行精彩讲座，就基层泌尿男科的发展与机遇、先进诊疗技术在男科中的临床应用、中医药治疗泌尿男科疾病的优势特色等进行专题演讲，对热点、难点问题进行深入探讨。本次高峰论坛采用现场加网络直播的模式，网络观看人数达看人数达1.31万人次。本次会议将有力促进基层男科规范化发展，提升基层泌尿男科疾病的诊疗能力，在谋求自身发展中促进共同发展，让发展成果更好地造福广大基层百姓。

6月28日，中国中医药信息学会男科分会基层防治学组成立大会举行。按照程序，表决通过中国中医药信息学会男科分会基层防治学组委员、秘书长、副组长、组长和顾问人选。其中，张成峰（新泰市中医医院）任组长，王永、邓晓雷、冯德海、吴秀全、张新、陈宏星、郑乘龙、唐志安、谢俊明9人任副组长，杨玉斌（新泰市中医医院）任秘书长，基层防治学组委员121名，并分别颁发证书。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 王坤 通讯员 展光保