

读者话题

乡村物流服务难到位 快件收寄时间久费用高

农村盼望早日搭上快递“快车”

湖南日报记者 欧金玉

“双十一”购物狂欢节的到来,让不少城市市民尽情享受起“轻点鼠标,坐等收货”的“买买盛宴”,但许多农村消费者因当地快递服务发展滞后无法享受到同样的购物便利。与快递服务在城市的高歌猛进相比,许多农村快递服务就显得黯然失色。快递网点顶多只到乡镇,行政村难以涉及,且收寄快件时间久、费用高。“消费品难进来,农产品难出去”已成为新一代触网农民的一大烦恼,有关农村快递服务的投诉也一直居高不下。

包邮成空话 取件遭遇二次收费

最近,在长沙工作的张先生给家住石门县壶瓶山镇农村的母亲快递了一件药品,虽然发货时按规定交足了邮费,但最后东西仅送到离家20多公里的镇上,家人取件贴上车费、人工不算,代办点还要收了10元的取件费。据了解,该镇居民的快件很多只送到镇上代办点,且要加收最低5元的取件费。

“下单时已支付货款和运费,签收包裹的时候还要交钱。”我省不少乡镇消费者都反映遭遇过这样的收费:汉寿县崔家桥镇快递代理点取件,韵达、天天、圆通、中通、申通等公司的包裹不论大小都收2块钱一个。溆浦县统溪河镇中通、申通、韵达等快递要另外收取5元的取货费用。

伴随着乡镇居民取件不爽的是寄件更不方便,要到很远的镇上,收费也不便宜,对外销售农产品成本太高。从城市返乡从事茶叶种植加工的石门县壶瓶山镇龙池河村村民小丁深有体会。曾经有朋友用过其产品后推荐给他人,要求小丁直接快递发货给对方,小丁只能专门跑到镇上去寄件。农村物流如此滞后,农村“电子商务”难以发展。人们不明白,如今交通早就做到“村村通”,快递服务为何不能覆盖到乡村?

配送难市场小 二次收费叫停不容易

根据《快递服务标准》规定,快递服务收费

应在收件前端一次完成,除约定由收件人付费以外,快递企业不得以超出服务范围为由收取额外费用。但在乡镇快递服务市场,向收件人二次收取取件费几乎成了行规。

在浏阳市沙市、伏龙、社港三镇,收件人在代办网点收件时的每个2元,大的收10元,收件人意见很大。浏阳市发展和改革局调查发现,大多数快递公司的快件都只派送到市区,再由代办人员从城区将包裹运到乡镇代办点。各代办点已获得快递公司派送费,又向收件人收费,如此做法是违反物价规定的,该局已要求快递代办点整改。

溆浦县统溪河镇群众投诉后,镇政府调查后回复:群众到代办点领取包裹被收取5元取货费用,原因是这些快递公司目前投递范围只到县城,超过县城范围要另外收取取货费。统溪河镇距离县城约23公里,这些公司送快递到统溪河镇需要一定的费用,所以每家快递点按件收取5元。有些收货人与统溪河镇部分快递点签订了收货的委托书,自愿在统溪河镇取货并付给快递点相应的佣金。但此说法群众却不认同,他们认为,自己并未与代办点签订委托收货的合同,网购时已按约支付了快递费,而且有关方面并未明确约定货只能送到县城。快递公司承接了业务后就该送达收件人,如果委托代办点送达,收多少代办费是快递公司代办的约定,收件人只管收件,没有再交费的道理。

快递公司如何看待乡镇快件代办点对收件人再收费?记者致电圆通快递湖南管理中心有关人员,但对方不愿对此发表看法。中通快递公司湖南管理中心负责人则告诉记者,该公司对其公司官网覆盖范围的派送快件,由公司派送到位,不允许再向收件人收费。但有些乡镇太偏远,快件又少,派送成本太高,该公司便委托合适机构代为派送,由公司支付一定费用,并不向收件人再次收费。

日前,记者采访了省邮政管理局市场监管处负责人,他介绍说,近年来,快递服务越来越深入农村。目前,我省乡镇快递网点覆盖率已达

到91.5%,发展成为我省新农村建设的重要力量,但与此同时,存在发展层次不高、服务不规范的问题。省邮政业消费者申诉中心有关数据显示,乡镇快递服务乱收费现象较为突出,社会反映强烈。7月26日省邮政管理局专门下发通知要求规范乡镇快递服务,各寄递企业湖南管理中心要及时纠正不当收费行为,对收寄超服务范围的乡镇快件,应依法履行告知义务,合理计费。

整合资源,解决快递末端投递难题

然而据记者了解,这种状况目前在许多农村并未有多少改观。省邮政管理局市场监管处有关同志也坦言:目前除邮政和顺丰快递公司能做到乡镇派件不再收费外,其他公司大都存在违规收费情况。目前快递业缺少具体有效的政策扶持,基本上靠各快递公司自谋出路。特别是乡镇递送距离远、递送密度低,递送成本高,快递企业经营确实有难度。该部门虽然叫停违规收费,但如果“快递下乡”面临的实际困难不能解决,二次收费最终难以根治,快递进村入户更无从谈起。他认为,“快递下乡”还需要各级政府的政策支持和重视,各地应将快递业纳入当地经济社会发展的具体规划当中,不断完善快递物流配套设施建设,出台优惠政策助力农村快递业发展。

一些业内人士认为:快递行业也是全面建设小康社会、振兴乡村的一个重要方面。呼吁政府对此高度重视,首先要加快快递物流监管等制度建设,加强对快递业的规范引导和日常监管,打造公平竞争、规范有序的快递市场。同时,进一步整合农村各种运输资源,充分利用交通运输部门的农村公交班线、货运、农用车,促进快递企业与交通运输部门进行合作。其次,应鼓励支持快递企业在农村乡镇区域布点设站,快递公司因地制宜,根据农村快递发展的特殊环境,创新管理模式和配送模式,以解决农村人口分散和末端快递而导致的配送难与成本高问题。



网上投诉
ts.voc.com.cn
手机投诉
扫描二维码进入
新湖南·湘问
投诉直通车

凤凰购物挨宰 游客投诉何时休

编辑同志:

9月30日,我们开心地到北京带着全家老小到凤凰游玩,10月1日参观经过一卖药的店,我妈好奇地进去看看,旁边马上过来一个中年人(药托)力邀我妈一起买天麻。那人装模作样砍价,从原价12块砍到6块钱。我妈便说买200-300元左右的天麻。然后一个旁听的也参与进来购买,说也要点,然后三个人分。药托让老板抓了一把,我妈准备要完整的药材,但药托说打成粉末吃更有效果,让老板一起打成粉末给三个人分。后来我妈又被药托用同样的伎俩骗着买药三七,打成粉末。我们都以为是6元钱一两,老板算钱时才是6元钱一克。我们要付款2400多元钱。我们不想要了,老板说已经打成粉末,不能退货。双方争了很久,最后我们还是花了600元钱,老板随便给我们包了点药粉。我们人生地不熟,只好忍气吞声离开了。

商家如此忽悠游客购物,真是给凤凰古城抹黑,希望有关部门还我们一个公道。

记者追踪:

近几年,凤凰古城越来越有名气,吸引着全国各地大量游客前来游玩。凤凰旅游的舒适度、安全感也得到明显提高。但美中不足的是,近年关于游客在当地购买药材遭遇天价的投诉不断,仅10月下旬在湖南日报投诉直通车上网投诉的就有3起。一名游客投诉10月22日花1207元买了172克鼻窦炎,福建游客投诉10月21日花4000元买了1000

克三七花。这些游客的遭遇都类似,都是有药托哄骗着购买天麻、三七等药材,把药磨成粉后再算账付款。游客落入药粉不能退的陷阱,面对高价账单只得挨宰。

虽然这三起游客投诉经过媒体和有关部门介入后,游客的钱全部由商家退回。但这样的事确实损害着凤凰古城的旅游形象,有关部门能否从根本上更好地刹住这种宰客行为,减少购物纠纷吗?

11月2日,记者致电凤凰县工商局有关负责人,对方介绍说,工商部门一直在对商家进行规范管理,要求商家必须在店堂悬挂营业执照,货物要求明码标价,标价签上还有物价投诉电话。执法人员经常巡查,一旦查实有商家不守法经营,都会严肃进行查处。强买强卖、不明码标价的现象鲜有发生。这名负责人表示,引发以上购物纠纷主要是游客自身的原因:有的没弄清价格,药打成粉要付款时才发觉没有退路;有的回家后比较价格觉得买贵了要退货。

如此把问题归咎到游客身上记者很不以为然。这类游客投诉购买药材遭遇天价的,在药托的忽悠下,游客掉进了一个逃不脱的陷阱,游客在付款之前未确认好价格,商家是论克,游客误以为是两,药材加工后游客付款时完全处于被动地位。人们呼吁有关部门从管理上对症下药:譬如规定加工药材必须是付款后再免费提供服务,让游客有更多考虑的时间,更理性消费。

湖南日报记者 欧金玉

5副中药超标准收费数百元 患者揭开卫生院乱收费秘密

编辑同志:

我是溆浦县中都乡上高村村民。2017年6月11日因“腰椎间盘突出”到中都乡卫生院就诊,并开了中药5剂,当时付款是716元。我感觉有点贵,便去另一个有中药的医院,拿着同样的方子买了5剂药,只要232.5元。我当时很气,马上去中都乡卫生院质问为什么价格比别处高出两倍,他们只说是上面规定的价格。我要讨个说法,但无人处理。有同样遭遇的村民都要求卫生院给个说法,有的还拒绝缴纳农合保费。事情闹大了,县卫计局才出面查明情况,但处理结果却是轻描淡写,卫生院院长未受到任何处理,如此难服民心。

记者追踪:

10月26日,溆浦县卫生和计划生育局就此投诉回复说:患者覃某于2017年6月11日因“腰椎间盘突出”到中都乡卫生院就诊,门诊医生给予对症治疗,开具了5副中药,计币716元。9月11日,患者以多收药费为由要求该院给予赔偿,院方对照物价规定,重新审核了上述5副中

药药款,计币483.7元,超标准收费232.3元,并查实药价提高是药房工作人员电脑入库时维护价格错误造成的。9月15日,该局接到中都乡卫生院院长的报告后,立即组织监察室、医政医管股、医德医风办等到该院进行了调查,并对以前受价格影响的93名患者、93张处方逐一重新核实价格。9月27日,溆浦县卫生和计划生育局对中都乡卫生院院长向勇进行约谈。责令该院将以前相关患者涉及的多收部分中药款全部予以退回,责令该院辞退直接责任人。

11月2日,投诉人就此回复再次提出质疑:退回多收的药费是以溆浦县中医院的药价为基准退还的,中都乡卫生院收费标准能和县中医院一样吗?所谓辞退直接责任人就是辞退该院临时聘请来的一位老中医。他不管药价、不收药款,只管看病开处方,为什么要处理他?电脑入库时维护价格错误,医院领导为什么这么长时间没发现?投诉人认为这是一起典型的坑农事件,应该严肃处理真正的责任人,才能起到警示作用。

湖南日报记者 欧金玉

教科书循环使用系国家提倡

编辑同志:

我的小孩在湘潭县中路铺镇凤形小学上学,新的学期开学了,听小孩说《科学》课学校竟然不发书,上课的时候,老师将书发下,下课又将书收走,给下个班级的使用。现在都什么年代了,学生上课还轮流使用课本?是教育部失职还是学校失职?弄得几个班级的小孩子到处去买书。今年《科学》书共同使用,到后面是不是语数外等课程书也要共用?

一家长

记者追踪:

记者就此事询问了湘潭县中路铺中心小学,学校称,按照《国家课程免费教科

书循环使用管理办法》规定,2008年春季起,县里义务教育阶段学校推行免费循环教材使用制度,小学《科学》《音乐》《美术》(或《艺术》)、《信息技术》等教科书纳入循环使用的范围,目的是建设节约型社会,引导学生节约资源,增强学生的责任意识和环境保护意识,同时减少财政投入,节约资金。主要做法是:每个学校每年更换三分之一的新书,再将之前回收的旧教科书按实际人数补足。国家课程《科学》教科书即属于免费循环教材范围。如果学生不愿意使用回收的旧循环教科书,可以由学生自行购买相关教科书,新华书店定期将相关教科书送到各学校,届时可以自由选择。

湖南日报记者 田燕

湘乡市出租车经营权使用费何时能退

编辑同志:

我是湘乡市一名出租车司机。我省去年实施的《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》要求,湘乡市已经制定了湘乡市出租车行业改革工作方案,并根据工作方案对出租车特许经营权使用费缴退情况进行了摸底测算,拟订了清退办法,至2016年12月31日出租汽车经营权使用费应退为713万元。目前湘潭市出租车行业改革方案征求意见程序已经完成,预计在2017年底前会出台出租车行业改革相关规定,湘乡市将根据湘潭市有关规定,出台湘乡市出租车行业改革方案(含部分出租车特许经营权使用费退付办法和部分出租车到期续牌办法)予以实施,请广大司机朋友放心。

记者追踪:

近日,记者从湘乡市交通运输局了

湖南日报记者 田燕

图片说事

请文明游园

10月29日,长沙市橘子洲景区,游客在随意采摘橙子。公园是市民休闲娱乐的公共场所,良好的环境需要大家共同维护,游园,更需要文明。

湖南日报记者 李健 摄



微言微语

·张桑公路亟待修复

张家界市张桑高速2标投标单位中铁二十局,在修建小溪口隧道至黄香湾隧道之间的高架桥时,把原来的张桑公路进行了改线,改线段修建完全是敷衍了事,路面没有铺好,原有老路也被该施工单位的施工机械破坏,导致现在此段一公里坑坑洼洼,沿线车辆经常被挂底盘抛锚,张桑车队车辆多次因为改线段路面大坑导致车辆事故。请该施工单位修复高架桥下原改线道路,并把改线段加铺水稳层和沥青面层,恢复到以前原状。

彭长琦

·社区提质改造工程拖延害商家

长沙市芙蓉区走马楼社区提质改造工程于8月4日开始动工,在沿线店铺门口架围挡、钢管架重新统一安装店铺招牌,但至今招牌却一直未见施工。10月21日,在大家四处奔走呼吁的情况下拆除了钢管架,但围挡还没有拆。这是什么原因造成的?好好的店铺被迫关门歇业,没关门的也是一个顾客都没有,店主傻傻坐店里盼着工程早点结束。店铺有租金支出、员工工资等各项费用,有关单位图纸未出就要求把钢管架架起,结果一个月啥也没干,害苦了各家店铺。

·私家车乱停放挤占公交车站

郴州市五岭大市场西、开发区管委会、市邮区中心局、五岭广场、民生路公交车站都有私家车乱停放,导致公交车不能停到站台港湾里,被迫在路旁随意下车,很危险。希望能在公交车站台安上护栏,还可以在公交车站安装电子警察,对停靠在公交站港湾里面的私家车进行抓拍处罚,解决公交车站被占用问题。

一读者

·娄底市娄星广场舞噪音扰民何时休

娄底市娄星公园从早上6点到晚上10点,广场舞噪音严重扰民。我们多次拨打城管110和娄星公园管理处电话都没用,周边小区住户苦不堪言。希望有关部门整顿娄星公园,还市民一个安静舒适的环境。

张先生

答疑解惑

我家乡何时也能用上自来水

编辑同志:

我是芷江侗族自治县牛牯坪乡桃花林村沈家溪组人。我们这里长期水源短缺,大多数农户饮水困难。最近两年,政府给附近的村子,如牛牯坪乡青叶树村、桃花林村茶林坪组、温水龙村、千丘田村等都实施了“农村安全饮水工程”,他们每家每户统一安装了自来水,我为他们感到高兴。同时,我也迫切地希望我们桃花林村沈家溪组、三房组、陶家组等6个组也能像隔壁村组一样享有这项待遇,让我们农村人家家家户户有自来水,让老人不再佝偻地慢行于找水的路上。

一村民

部门回复:

芷江侗族自治县水利局回复称,在今年年初列项目计划时,根据上级下达的解决农村安全饮水任务数,以及结合县里的具体实际,按

照以下几个原则确定实施计划:确实存在饮水困难的村、美丽乡村、扶贫村以及从未实施过的村。今年来,全县共投入7378万元,规划供水人口7.2156万人,涉及18个乡镇69个村。因沈家溪村和茶林坪村于2017年年初合并成为桃花林村,合并前仅茶林坪村为贫困村,因此,原茶林坪村已于2016年整村实施,今年8月完成验收,而原沈家溪村未实施农村安全饮水巩固提升工程。

根据桃花林村扶贫工作队核实的《建档立卡贫困人口饮水情况调查表》情况来看,原沈家溪村地处山区,大多数村民家中都有安全饮用水源,读者提出想要为自己的家乡新建农村自来水工程也是想为家乡谋实事,对水利工作提出了更高的要求。县水利局将多方筹措建设资金,尽量在今年年底前对原沈家溪村进行自来水改造,力争做到全覆盖。

部门回复:

记者将读者的意见反馈给了株洲市道路运输管理处。运管处回复说,由于运管处考试中心电脑突然出现重大故障,无法正常工作,导致10月份货运驾驶员从业资格考试不能够正常进行,他们对此非常抱歉。目前正在抓紧时间抢修中,将尽快解决问题,保证11月份考试正常进行。

株洲货运驾驶证考试为何停考

编辑同志:

今年10月,株洲市交通局突然取消了一月一次的货运驾驶员从业资格考试。为了就业,有关从业人员急需抓紧时间通过这些考试,本来就只有一个月考一次,怎么能随便取消?何时又能恢复呢?大家时间耗不起呀。

一读者