

快递“不告而放” 属于违规行为

消费者有权向监管部门投诉

家中有人，可快递员不上门，也没打电话，而是直接将包裹放在代收点，物流显示“已签收”。“双11”期间，不少人遇到了快递“不告而放”“被签收”的情况。甚至有人网购生鲜食品后，由于未及时收货，导致了变质。有市民吐槽：这种“偷懒”的做法，影响了购物体验，快递企业应该予以改进。

快递“被签收”

“快递已签收，我却不知情。”11月12日，家住华侨城天鹅堡小区的杨先生遇到一件烦心事。

他在“双11”期间买了不少商品，12日京东快递员打来电话，说有快递要派送，询问“能否放到附近的菜鸟驿站”。杨先生表示，小件可以放驿站，大件要当面交付。不过，自己暂时不在家。快递员解释，物流量大，快递车满载。如果早上不送，还得拉回网点，下午再拉过来。

杨先生表示理解，便与快递员说好，中午之前送货。可是，等他11时

30分左右到家时，却见门口堆了一摞快递，正是自己网购的商品。仔细核对，所幸并未丢失。

杨先生拿出手机查看物流信息，显示在11时06分，这些快递“已签收”。杨先生挺困惑：没人通知我取件，我也没见到货，咋会“被签收”。若是放在门口丢失，责任算谁的？

情况非个例

家住西兴苑小区的梁女士，网购了一个12公斤的壶铃，商家选择了中通快递，并说会送货上门。9日上午，她看了物流信息，得知“正在派件中”。怕快递小哥空跑一趟，她特意没出门。可左等右等，没人联系自己。翻看物流信息，才发现包裹已被放到西兴苑菜市场的一处菜鸟驿站。

由于货物较重，离驿站较远，实在不方便，她拨通了快递员的电话。对方却说，平时都是放驿站，没啥不妥。无奈，梁女士拨通了中通快递的官方客服，投诉了此事。12日，驿站工作人

员联系到梁女士，送货上门。事情解决了，但梁女士心里挺不舒服，“不打电话，就直接放到驿站，这种做法不合适。”

宋女士住在永乐苑小区银座13号楼，网购了鼠标垫，收件地址专门备注了“放13号楼驿站”。物流信息显示，11月5日已经发货，由圆通快递揽收。可是，到了12日仍未收到。她再次查询发现，这件快递于8日已被放到5号楼的另一处驿站，快递员并未打电话告知。

10日，家住奥林匹克花园南区的刘女士，网购了半成品的小酥肉。快递员没打招呼，直接将包裹放到驿站，并且没发短信提醒。11日下午，刘女士拆开包装，冰袋早已融化，小酥肉变了味。

期待会更好

为何有的快递员习惯于“不告而放”？一名从业十余年的快递员说，以点对点方式派件，平均每票耗时7分

钟，快递量太大，根本没有时间给客户打电话，都是直接将快递放在菜鸟驿站、收件智能柜等存放点。

我国快递业首部行政法规《快递暂行条例》明确规定，如果快递员想要把快递放在快递柜或代收点，必须事先征得收件人的同意。另外，今年3月份，新修订的《快递市场管理办法》正式实施，新规也明确：经营快递业务的企业未经用户同意，擅自使用智能快件箱以及快递服务站等方式投递快递的行为属于违规，最高将处以3万元罚款。

山西华祝律师事务所的李晓宇律师介绍，快递企业未经消费者同意，擅自将快递物品投入第三方存放点，容易产生损毁、丢失等情况。这不仅是一种违规行为，还侵害了消费者的合法权益。相关部门应加大监管力度，快递企业也应该提高自我约束，不能只追求“量”，更要追求“质”。

记者采访得知，一旦快递员没有按照规矩行事，消费者有权向监管部门投诉。

记者 李涛

租户拒缴物业费 房东求助网格员

本报讯（记者 韩睿）租户三年未缴物业费，房东梁大爷不得不先补齐费用，向租户追讨对方不给，两人发生争执。11月12日，新华西社区网格员李琪上门调解，此事得以妥善解决。

当天上午，社区接到辖区橡胶院29号楼住户八旬老人梁大爷来电反映：三年前，将房屋租给张师傅。前日，小区物业突然致电称，租户已经

三年没有缴纳物业费，要尽快补缴。老人闻讯，赶紧到物业核实情况，先补缴了相关费用，然后找到张师傅索要。但租户表示，当时租房时两人并未就物业费沟通过，三年下来千余元的物业费，价格也过高，因此拒绝付款。这下可气坏了梁大爷，两人便争执起来，梁大爷无奈之下致电社区求助。

登门后，网格员李琪耐心调解，

根据民法典和物业管理规定进行解释：业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。业主与物业使用人约定，由物业使用人缴纳物业服务费的，从其约定，业主负连带缴纳责任。了解相关法律条款后，张师傅表示应该缴纳，当时租房是因为孩子上学，现在孩子毕业了，马上要搬走，是否可以将剩余租金抵销物业费，梁大爷表示同意，两人握手言和。



11月11日，敦化坊街道和太铁一社区干部为快递、外卖小哥送上保温杯、暖身贴、羽绒手套、帽子等礼物，嘱托大家注意交通安全，不要过度劳累。小哥们连连致谢，表示这些物品既暖心又让人开心，他们将会以更好的服务回馈社会。

韩睿 摄

居民高空抛物 “格格”释法解决

本报讯（记者 魏薇）“小姚，有人从楼上往下扔垃圾，砸住人可是要命的事情。”11月7日，小井峪社区网格员姚燕燕接到小区居民反映，有人在小区4号楼高空抛物，立刻前往查看，排除隐患。

当天上午，网格员姚燕燕接到居民李大爷的电话后，立刻赶到现场，发现4号楼前的路面上有一堆剩饭剩菜，里头还有碎玻璃碴儿。据李大爷描述，垃圾就从他面前落下，险些砸

到他。因为大部分住户的窗户紧闭，姚燕燕仔细观察，发现23层一家住户窗外的墙上好像有油污痕迹，随即到物业查看监控，锁定了住户房号。

姚燕燕上楼敲门一直无人应答，只得打电话问明情况。原来该住户前两天把患有阿尔茨海默症的父亲从老家接到太原居住。老人在老家住平房，平时犯糊涂时可能会把垃圾或剩饭丢出窗外，想不到换了新住处又出现了这样的情况。问明原委后，

姚燕燕给这名住户讲明了高空抛物的危害和后果，以及相关案例和法律法规，再三叮嘱对方一定要多加注意，杜绝类似情况发生。该住户认识到问题的严重性，表示积极配合清理地面上的垃圾，并会和父亲说明情况，出门时也会闭好窗户，避免再犯错误。

当天，姚燕燕还入户走访，向4号楼的其他住户加强高空抛物安全教育和普法宣传，共同守护大家的“头顶安全”。

水管破裂居民急 社区协调解难题

本报讯（记者 郭晓华）省机电行办宿舍是无物业老旧小区，10号楼2单元管道老化漏水严重，导致全楼停水。并州路二社区接到居民反映积极行动，通过协调居民自筹资金，及时对管道进行维修。11月12日，供水恢复，居民纷纷为社区点赞。

因自来水管网老化、管道破损严重，省机电行办宿舍10号楼2单元频繁停水，严重影响居民的生活用水。接到居民求助后，并州路二社区工作人员第一时间赶赴现场进行查看。他们发现，该单元的自来水管道存在明显的漏水现象，外溢的自来水甚至已经漫延至102住户家中，迫使该住户不得不关闭总阀门。

为彻底解决该单元的管道漏水问题，社区立即组织召开协商议事会，商讨维修方案，并倡议居民共同筹资购买维修所需材料。为确保维修工作的顺利进行，社区网格员赵丹妮挨家挨户向居民说明停水原因，详细解说维修方案，并通过微信群等方式提醒居民关闭水龙头，做好储水等准备工作。

在赵丹妮的耐心沟通和协调下，居民们纷纷表示理解和支持，并积极参与到筹资和维修工作中来。

经过居民的共同努力和社区的积极协调，自来水管道维修工作得以顺利推进。11月12日，维修工作圆满完成，供水恢复。这一问题的解决不仅得到居民们的好评，也彰显了社区在解决民生问题中的积极作用。

网格网事