

**编者按** 一年一度的“双十一”即将拉开序幕,各大电商平台的促销广告已经铺天盖地。与之形成鲜明对比的,是一群来自长沙网购消费者的维权声音。近日,一些长沙市民先后向《法制周报》记者投诉,称在小区内收取快递时遭遇了各种糟心事。“快递是否都要放菜鸟驿站,菜鸟驿站开在小区居民楼是否合法,快递送上门怎么这么难?……”为解答这些问题,从今天开始,本报推出《长沙小区快递配送乱象大调查》系列报道,对这些现象予以持续关注。

# 《长沙小区快递配送乱象大调查》系列报道之一 是谁让买家成为了快递员? 快递公司强制配送包裹至菜鸟驿站引争议

法制周报·新湖南记者 何金燕 杨湛 罗霞

快递不送上门、未经同意放菜鸟驿站、菜鸟驿站态度差、取件排队太久……近日,本报收到长沙网友投诉,除上述问题外,还有网友称现在不管愿不愿意都要自己去菜鸟驿站取包裹,买家被迫成了快递配送最后一公里的快递员。

真实情况到底如何?“双十一”在即,物流配送将成为消费者最关注的问题之一。10月26日,本报派出3队记者,前往长沙市岳麓区、雨花区、开福区等小区进行调查了解。

## 民生实事却办成了市民烦心事

对于普通上班族小曹来说,菜鸟驿站解决了她上班不方便收取快递的烦恼。“平时下班准时,回去路上就顺便取一下快递,或者饭后散步时取,全免费也挺方便的。”

住在开福区北国风光小区70岁的滕爹爹家是“快递大户”,经常有快递送达。平日里,因为不会用丰巢等智能设备,菜鸟驿站有工作人员帮忙取,滕爹爹遇到外出遛狗不方便在家收取快递时,菜鸟驿站便成了最好的选择。

菜鸟驿站(菜鸟网络科技有限公司)成立于2013年5月28日。据菜鸟驿站百度百科显示,其价值是为收货不便和有保护隐私需求的用户,在天猫和淘宝平台下单后免费使用代收的包裹服务。让网购用户的商品安全、快捷送达,缓解“最后一公里”的物流服务压力为菜鸟驿站主要目标。

而于开福区科大佳园住户刘女士而言,菜鸟驿站却又成了横亘在她与快递包裹之间最大的难题。

“之前我网购了一个食品,中通快递员给我打电话说当天必须要签收,问我是放驿站还是快递柜。我明确说了让他放快递柜,还解释了因为回家会超过晚上9点,放驿站肯定取不到。”令她没想到的是,快递公司仍将包裹送到了菜鸟驿站。

这并非是刘女士第一次遇到类似问题。不知为何,她所在小区的菜鸟驿站只存放申通快递包裹,其他快递公司的包裹则被放置在近2公里外的隔壁小区。这家菜鸟驿站早上9时开门,晚上8时30分关门,晚上6时-8时是取件高峰期。刘女士每次取件不仅要走上数里路,还要排队,取一个件起码超过30分钟,弄得她心力交瘁。

“有时看到长长的队伍,都不想取快递了。我们也没有别的要求,就是快递员放菜鸟驿站的时候要先得收件人的同意,而且不要放在太远的驿站。”刘女士直言。

## 不经买家同意直接放菜鸟驿站成常态

对于收件人来说,有多种收件方式,



“双十一”临近,不少驿站外快递包裹已呈井喷之势。

法制周报·新湖南记者 罗霞 摄

无疑是解决收件难题的最好办法。

只是令岳麓区万科里金域滨江小区业主无法理解的是,2019年11月,业主突然发现小区内的3台丰巢快递柜被拆掉,此后所有快递均放在小区的菜鸟驿站。“现在连征求是否同意的电话都没有,菜鸟驿站根本没有丰巢方便,丰巢24小时取件没有上下班时间,我们可以随时去取,现在如果下班晚了就取不到快递包裹了。”小区业主小炎如是说。

快递公司不经同意强制配送引发网购者强烈不满,而在本报记者采访过程中,发现这种直接存放菜鸟驿站的状况已成常态。

雨花区明昇壹城李女士义愤填膺地表示,以前快递员会电话确认什么时候送,送到哪里。现在就是直接放菜鸟驿站。“甚至还搞什么签约合作,明明有比较近的驿站还不放,非要放到远的驿站。有的驿站离家1公里,取大件该怎么拖回家,驿站到底是方便了谁?”

今年4月15日,菜鸟驿站宣布开始免费送货上门。李女士对此更是气不打一处来,“美名其曰有送货上门服务,但根本就没实现过,你选择上门服务,对方就给你改成自取。驿站工作人员还说投诉也没用,要是嫌远就别放我们这。我要是有选择怎么会选择菜鸟驿站?拿个件不仅不方便还受气!”

多数被采访者表示,下单时无论怎么备注不要放菜鸟驿站,包裹最终都会被存放在那里,否则连包裹都收不到。“很无奈也很无助,用户完全没有发言权。”有市民反映。

## 投诉未果快递被截留后擅自退回

遭遇上述种种问题,为何不选择向相关物流公司投诉,以维护自身合法权

益?

“投诉没用,甚至投诉以后问题更加严重。”开福区科大景园兰女士最近有2件快递均未接到任何电话便放在了菜鸟驿站,且一放便是近一周,对此她分别向韵达、圆通公司进行了投诉。

令她万万没有想到的是,前2件快递不仅没有处理结果,接下来的一件快递更是不知道在哪个环节被截留,既未通知快递已经到驿站,也未入库。

直到多日还未见到快递信息去查询时,才发现该快递竟被以“收件人拒收”原因原路退回。

“根本没有任何人打电话给我,要不是我自己去查,我都不知道被退回了。”兰女士不理解,菜鸟驿站本是为了方便平时不在家的收件人,是一件利民实事,为何现在变成了一刀切?“那些不愿意放驿站的人,他们的权益如何保障?网上购物本来就是为了方便,如果这么不方便还要自己去取快递,直接去外面买就行了,何必还要等几天包裹再自己去拿?”

兰女士有单号可以查到物流信息,能够知道包裹去向。高女士就没有这么好运了,“快递不送上门直接放菜鸟驿站也就算了,但你要告诉我取件码呀,买的东西多购买的平台也多,自己根本查不过来,一到菜鸟驿站查却说没有,最后兜兜转转又在菜鸟驿站找到了”。

作为快件配送的末端,菜鸟驿站一时成了矛盾的焦点,被采访者纷纷表示,物流配送的最后一公里,似乎已转嫁到了消费者身上,收件人被迫成了快递员。对此,菜鸟驿站又会怎么说,网友担心的今后快递都要放菜鸟驿站是否会成为现实,菜鸟驿站是否会形成垄断,快递还能再送上门吗?本报将持续关注。

本报讯(法制周报·新湖南见习记者 杜巧巧 通讯员 颜英华)近日,《湖南省打击治理电信网络诈骗犯罪和跨境突出犯罪工作责任制规定》(以下简称《规定》)经湖南省委常委会议审议通过,正式印发实施。该《规定》分总则、工作责任、工作制度、责任追究、附则5个部分,明确了宣传防范、行业治理、人员管控、技术反制、侦破打击、基础工作等打击治理工作重点和各级各有关部门工作责任。

省公安厅刑侦总队敖平洋总队长介绍,近年来,境内外不法分子相互勾结,以跨境电信网络诈骗为代表的新型犯罪呈高发态势,且犯罪手段不断翻新,作案窝

点向境外转移,与跨境贩毒、跨境赌博等突出犯罪相互交织,同时滋生出洗钱、涉“两卡”等黑灰产业链条,严重危害人民群众财产安全。《规定》是全国第一个此类党内法规,彰显了以人民为中心的发展思想、坚决打击治理电信网络诈骗犯罪和跨境突出犯罪的态度和决心,着力构建“党政主管、综治主导、行业主责、公安主打、社会各界共同参与”的打击治理工作格局。

今年以来,全省公安机关按照公安部、省委、省政府部署要求,大力推动构建“全民反诈、全警反诈、智慧反诈”新格局,全省电信网络诈骗案件高发势头得到有效遏制,打击同比大幅上升,共破获电信网络诈骗案件7121起、抓获犯罪嫌疑人21657名(含黑灰产),同比分别上升215.09%、493.18%,打击成果进入全国前5名。

# 湖南出台党内法规打击电诈 湖南公安今年破获电信网络诈骗案件7121起

## 双峰县青年创业联盟协会注销公告

根据《社会团体登记管理条例》及有关规定,由理事会提出终止动议,经会员大会表决通过理事会决议,决定注销双峰县青年创业联盟协会,统一社会信用代码为:51431321MJK37768X6,请各债权人于本公告发布之日起四十五日内向本单位清算组以书面形式申报债权。<sup>①</sup>联系人:王丽萍 电话:0738-6821777<sup>②</sup>

双峰县青年创业联盟协会  
2021年10月27日

## 遗失声明

本人邓里林(340826198307166016),遗失长沙市银红家居有限公司,于2020年7月27日开具的质量保证金收据二份,编号:ZY20072700415773,金额:30000元整,声明作废,编号:ZY20772700415769,金额:30000元整,声明作废。