

临高乡镇快递代理点多为无照经营，消费者取件频频遭遇二次收费 快递下乡“最后一公里”有点贵

H 民声追追

■ 本报记者 李佳飞

“下单时已支付货款和运费，为何签收包裹的时候还要交钱？”近日，有消费者向本报反映，临高县调楼镇一些快递网点涉嫌违规收费。为此，记者前往事发地调查，发现临高多个乡镇快递投送点普遍存在二次收费现象，收费标准多为：中小件包裹每件3元，大件物品视重量而定，一般每件在6元至10元不等。

这样的收费行为到底是否合理？有没有违规？记者就此采访了相关当事人和工商部门工作人员、法律界人士。

消费者 有人默许 有人反对

12月5日，调楼镇墟居民王欢从位于镇农贸市场的圆通快递代理收取点取了4件包裹，共付费12元。

“按件收的，只要不是太大、太重的东西，基本上是这个价，3块钱一件。”王欢说，调楼镇墟上，除了邮局，还有圆通、中通、申通、韵达、天天快递等几家快递公司的收取件网点，她自两三年前养成网购习惯以来，在镇上的快递网点收取包裹都是要付费的，“反正每次都收，习以为常了。”

不过，也有消费者提出了质疑。29岁的吴青曾在海口工作过一段时间，为照顾家人，今年回到镇里。吴青告诉记者，以前她在海口居住时，快递送到家门口都没有额外收费，现在包裹送到代理点，不仅要自己取，还要二次收费，感觉很不合理。

“不仅是调楼，临高其他乡镇也有类似的情况。”一位邮局工作人员这样对记者说。随后，记者走访了加来、多文、皇桐等多个乡镇发现，除个别网点，大多快递公司

的包裹代理收取点存在取件收费现象。

代理点 私人经营 自负盈亏

消费者已支付运费的快件，为何在收取时还要额外付费呢？

面对记者的疑问，一位快递代理收取点的负责人小邱吐出了“苦水”：他们并非快递公司的正式员工，从县城的仓库领取包裹运到乡镇，从快递公司拿不到一分钱的补贴和工资，就依靠这额外的收费来填补这段路程的车油损耗和人员工资，自负盈亏。

“这几年物流行业发展很快，做快递生意的人越来越多，竞争很激烈，但只要市场有需求，就有盈利。”小邱说，尽管快递公司没有补贴，但是很多图方便的消费者愿意埋单，他的代理点已运营一年有余，略有利润。

对于代理点的收费标准，小邱说，其实并没有一个准确的依据。各家收取点都根据自己的成本进行核算，基本是3元一件左右，大件额外加价，但一般不超过10元。

快递公司

二次收费与公司无关

圆通快递临高区负责人梁明在接受记者采访时表示，圆通快递只在临高县城、博厚、加来设有8个正规的网点，消费者在这些网点取包裹是不用额外付费的。但在其他的个人代理点取包裹则可能要付费，“因为人家出人出车帮你把东西运到乡镇，路费总是要出的”。

不过，梁明表示，这些代理点的收费行为跟快递公司无关，公司与他们之间并无任何协议，一般都是受件者委托，代理人帮忙代收快件。

主管部门 无营运资质者将被叫停

代收包裹并收费，确是收件人委托并认可的吗？根据国家邮政管理局规定，快递公司在投递快件时，需核验收件人信息，如非本人签收，应有相关委托证明。但记者调查了解到，收件人与代理点之间并无委托证明手续，并且，这些乡镇快递代理点大多没有办理

营业执照，未取得营运资质。

对此，深天成律师事务所律师钟敏表示，一方面，乡镇快递代理点在未取得营业执照的情况下从事经营行为，涉嫌违规；另一方面，若快递公司不能提供代理人出示的个人委托证明，擅自将包裹交给非签约员工进行投递，也违反了邮政相关管理规定。

“这类代理点存在严重的监管漏洞问题，没有被本人签收的包裹很容易丢失。”钟敏建议，消费者在未委托代收快递的情况下，如被要求付费才能拿到包裹，可拒绝签收，并拨打电话向快递公司或政府主管部门投诉。

临高县工商局相关负责人在接受记者采访时表示，没有办理营业执照相关手续的乡镇快递代理点，属非法营运。早在今年3月中旬，当地工商部门曾接到消费者投诉并出动了执法队伍进行专项整治，违规违法经营者曾被“责令改正”或要求“停止运营”。针对此次记者调查反映的情况，该负责人表示，将立即出动人员进行核查，无营运资质者将被叫停，以规范市场秩序，维护消费者权益。

(本报临城 12月7日电)

12345

省政府综合服务热线

966123

海报集团新闻热线

南海网

《问政海南·找领导》

http://ms.hinews.cn/myztc_index.php

H 热线咨询

1 我家怎么不在民心饮水工程范围内？

琼中黎族苗族自治县红毛镇新伟六队一群众向省政府综合服务热线12345反映：我家所在地区正在进行民心饮水工程建设，工程马上就要完工，但唯独自己这一户人家不在该工程的规划范围内，希望相关部门能帮助解决饮水困难问题。

琼中水务局回应：

已专门派出技术人员进行实地调查，发现由于新伟六队范围较大，住户分散，该户群众位置较偏远，设计方调查规划时出现遗漏。经技术人员、施工方及该户群众商量研究，已决定增设管道至该户。
(本报记者 宗兆宣)

2 市政施工导致自家车辆被弄脏了，咋办？

许先生向海报集团新闻热线966123反映：我驾车经过海口市海垦天桥时，被市政施工的油漆喷到了车身，应该到哪里免费清洗？

施工方海南省新颐有限公司回应：

市民如果在海秀大道到南大桥路段因市政施工导致私家车被污染，可联系韩经理（手机13907536900）免费洗车，但需告知具体路段和时间。洗车地点在海口市永望路，抛光打蜡地点在海口市金垦路。目前该公司正陆续安排受污染车辆免费洗车。
(本报记者 丁平)

3 残疾军人证如何享受公交优惠？

李女士向海报集团新闻热线966123反映：我是一名已退休的残疾军人，日前乘坐海口市35路公交车时，司机不认军残证，要求出示公交优待卡，是否合理？

海南海岛一卡通支付网络有限公司回应：

为了自动识别特殊人群身份及判断相应优惠力度，海口市于2016年4月份起正式发行了特殊群体优待卡，学生、老人、残疾人等群体可凭卡减免费乘坐公交。目前，特殊群体也可持纸质证件乘车，和优待卡处于并行使用阶段。如遇到司机拒载，可拨打投诉电话66663066。

在海口居住的残疾人，持《中华人民共和国残疾人证》或《中华人民共和国残疾军人证》原件及复印件、身份证原件及复印件、1张2寸白底照片，前往所居住地的村（社区）残协即可申请办理。也可拨打一卡通客服热线963001，咨询就近办理地点。
(本报记者 丁平)

4 澄迈老城为何没有公交站牌？

有市民向南海网找领导平台反映：海口至老城的多路公交车，以及老城区域内的公交车都没有站牌，让当地的居民和“候鸟”老人出行很不便。

澄迈县交通局和老城经济开发区回应：

海口市南海大道至澄迈县大丰立交约6.2公里的快速干道，老城至马村港约10.7公里的老马线公路，这两条老城主干道正在全线升级改造，因此老城境内部分原公交站牌受到影晌，施工段原公交站台部分停用，但在其附近设有临时停靠站，有简易便民指示牌，请过往乘客注意相关提示，不便之处敬请见谅。道路改造工程预计至明年春节前完工，届时原公交车站台会恢复正常使用。
(本报记者 李佳飞)



**感城自来水厂
退还违规收费**

H 新闻追踪

本报八所12月7日电（记者刘笑非 实习生何金龙）本报政音民声版于12月1日刊发《东方感城居民高价喝不上“放心水”》一文后，引起了东方市有关部门关注。目前，东方市物价检查所已勒令感城自来水公司退还违规收取的水费，同时水务部门也将针对群众反映的水质不稳定问题开展水质监测。

据记者了解，感城自来水公司已于感城镇政府张贴公告，将上月收取的2000余户居民自来水费账目公开，居民可赴自来水公司自行领取相关费用。“但由于部分居民缴纳金额较小，领取较为繁琐，因此自来水公司会将其自动冲抵下月水费。”东方市物价检查所工作人员吴宁表示，在价格调整方面，物价部门会与自来水公司及感城镇居民一起，做到透明公开，严格按照程序执行。此外也欢迎群众共同履行监督义务，杜绝违规收费。

“一旦发现水质变差，居民可以直接跟水务部门反映，我们会立即进行水质监测。”东方市水务局局长罗诗明表示，目前东方市驼兴水库的自来水管网入户及农村饮水安全工程均已接近完成，届时驼兴水库的优质水源将保证感城镇及周边都将用上放心水。



乐安村民带着水桶排队取水。
本报记者 罗安明 摄

**H 拍拍拍
海口这条坑洼路正在抓紧修复**

本报12月1日《政音民声》版刊登《海口两条道路 走过都说难受》图片新闻引发各方关注。施工单位看到本报报道后立即组织机械和人力，对连接琼山区环湖路的南宝路南延长线进行路面修复，争取早日完工。

图为施工方在现场修路。
本报记者 张茂 摄

东方乐安村自来水没法“自来” 水务部门回应：已组织抢修，春节前全村实现正常供水

本报八所12月7日电（记者罗安明）“村里的自来水管铺了两年多，水表也装上了，但是一直没水喝。”近日，东方市三家镇乐安村村民向本报反映，村里2800多人每天排队挑水，十分不便。

记者来到乐安村，在村口的一个取水点看到大批村民拿着大桶小桶在这里排队取水。

村民符修华的三轮车上放了8个桶，每天要来回拉两三趟水，才够一家人的用量。他说，有些村民家里没有三轮车，手提肩挑一天至少要来回四五趟，耽误了很多干农活的时间。

据了解，乐安村居住的地区的势偏低，周边地势较高的坡地上种有大面积的农作物，村民们担心化肥和农药会对地下水造成污染，一直都没在房子附近打水

井。以前，大家都是去附近的河流挑水。十几年前，村里在4公里外打了一口井，把水引到了村口的这个取水点。

2013年，政府在乐安村启动农村安全饮水工程，2014年在村里铺设了自来水供水管道。村里向每户村民收了300元，开始安装入户管道和水表。但是，两年多了，自来水却没有正常供应过。

“管道也铺了，水表也装了，相关部门应该给个说法。”正在排队取水的村民占良平说。

乐安村党支部书记符成辉告诉记者：“2014年，装好一部分水表后，村里的管水员打开阀门试通水了几天，发现有管道爆裂就关了。”2014年年底，当地负责给乐安村和岭村供水的水厂还不具备足够的供水能力，于是村

里安装水表的工作也停下来了。

针对此事，东方市水务局副局长蒋开明表示，经排查确认，2014年供水管道铺设后，乐安村硬化巷道时，把管道挖破了。2014年年底，当地水厂因为一套处理净化设备没有完成安装，所以只在2015年春节前给附近的村子临时供了几天水。

今年上半年，水厂的水经检测合格后，开始正常给岭村供水。当得知乐安村仍无法正常供水时，水务局以为是该村入户水表没有完成安装，暂时不能供水。10天前，经进一步到现场排查，水务局确定了巷道下的管道已损坏，立即安排人员着手修复。

蒋开明表示：“修好一条巷道下的管道，便会先通水一条巷道，确保春节前实现全村通水。”