

《花千元快递一本证,竟险被弄丢》后续

# 市民孙女士与顺丰达成和解,市邮政管理局高度重视本报报道 将督促顺丰进一步完善服务

晨报记者 张玲玲

连日来,晨报持续报道了市民孙女士花费1130元购买顺丰速运“尊享快递服务”,从深圳快递一本产权证到厦门,却遭遇快件差点丢失、迟送,耽误其车位过户的事(详见9月19日A4版和9月20日A3版)。昨日,孙女士告知记者,她已接受顺丰速运的道歉,双方已和解。

报道不仅引发了广大网友的关注,也引起了市邮政管理局的高度重视。昨日,市邮政管理局相关负责人接受了记者专访,介绍了对此次事件的处理经过。

## 孙女士接受顺丰速运道歉

昨日,孙女士告诉记者,她接受了顺丰速运的道歉,双方已和解。顺丰退还了1130元快递服务费,对于其他的资金赔偿,孙女士予以婉拒。

孙女士说,顺丰速运的态度很诚恳,不仅多次致歉,就发生此次事件的背后原因进行了深度复盘,查找不足并及时反馈,还积极向她征求改进理赔机制的意见和建议。她通过此事看到了企业虚心接受消费者批评和意见的态度,也希望顺丰能持续优化服务,让消费者放心。

## 快递监管单位迅速介入

昨日,记者对市邮政管理局相关负责人进行了专访。据介绍,作为快递行业监管单位,事情发生后市邮政管理局第一时间介入,要求厦门顺丰尽快了解事情经过和背后的原因。厦门顺丰迅速落实并上报了调查报告,同时根据相关法律要求提出了对孙女士的赔偿方案。

相关负责人表示,顺丰对此次事件的处理合规合法,他们也会进一步督促企业完善服务。

## 相关链接

### 快递理赔难 多种渠道可申诉



系列监管措施促进我市邮政快递业健康发展。(资料图)

为了促进我市邮政快递业健康发展,市邮政管理局除约谈、整改、行政处罚外,还推行了系列精细化的监管措施。

## 推出精细化监管措施

市邮政管理局建立“服务质量排名末位考核制”,通过数据分

析、不满意件回访、重点诉求现场解决等方式对专项治理工作进行评估,定期分析群众诉求集中的热点问题,重点对快件丢失、损坏赔偿、服务不规范等热点难点问题梳理,要求“排名末尾”企业参加学习如何规范处理,举一反三总结提升。

据介绍,厦门有9个主要快递品牌,全市共有快递网点2000多个。今年1-8月,厦门市进出港快件达8.7亿余件,市邮政管理局受理寄递服务质量问题申诉件3380件,用户满意率为99.4%。

## 多种渠道可申诉理赔

市邮政管理局介绍,如消费者遇到快递企业推诿扯皮、7天未答复或不进行理赔等情况,或对企业赔偿处理结果不满意的,可通过邮政业消费者申诉热线12305或国家邮政局申诉平台进行申诉,也可向我市“12345”政务服务便民热线反映,市邮政管理局将及时受理,对企业寄递过程中出现严重损害消费者合法权益的违法违规行为依法立案查处。(晨报记者 张玲玲)

## 厦门市园林绿化工程质量站强化质量监督,提高服务水平 助力城市绿化高质量发展

晨报记者 傅曦颖

高颜值花园城市建设离不开园林绿化景观建设,因此,园林绿化工程施工质量监督工作尤为重要。厦门市园林绿化工程质量站(以下简称“市园林质量站”)以园林绿化工程质量监管为抓手,始终坚持增强质量监管意识,强化质量监督,助力提高园林绿化工程建设水平,推进厦门城市绿化高质量发展。

## 优化工作制度 提升监督效能效益

为强化工程质量安全监管,市园林质量站对工程质量监督工作标准和监督流程进行全面梳理,加强全过程监督。今年以来,园林质量站派出监督人员共计1300余人次,监督检查项目500余个(次)。

为更好地做好工程质量监督工作,市园林质量站对福建省房屋市政工程质量安全监督工作标准进行规范化整理,完善线上监管系统业务受理事项,“制订检查事项清单,开具责令整改通知单,处理整改反馈,竣工验收受理、出具监督报告等,我们始终做到闭



市园林质量站工作人员深入项目现场进行监督指导。

环管理,线上留痕。”市园林质量站站长陈志阳说道。

此外,市园林质量站还根据园林绿化工程行业特点,参与新的福建省园林绿化工程质量安全监督工作标准的制定工作。

## 服务监管并重 营造良好营商环境

市园林质量站始终重视加强监督队伍的作风管理。“我们每年都会邀请施工企业对监督工作进行评价,几年来,我们站始终保持着极低的投诉率。”市园林质量站副站长程治国介绍。

市园林质量站简化了监督事项办理程序和精简工程备案材料,做到“非必要不收取、无依据不收取”;同时,积极推行监督事项网上办理,落实“一次性告知”要求,提高办事效率和服务水平。

集美新城大学城带状公园项目就享受到审批事项简化带来的便利。“以前备案需要准备一堆材料,流程也很繁琐,现在流程精简了,节省了不少时间。”项目负责人表示,市园林质量站还实时跟进项目进展,提前对项目进行预审核,避免因返工等因素给企业带来的人力、资金成本负担。

## 763套公租房接受申请 均位于岛内,租金为市场价的7折

晨报讯(记者 叶子申)记者昨日获悉,厦门2023年首批市级公共租赁住房房源已经公布,即日起至9月25日,符合条件的市民可申请。

本批次房源共计763套,地点均在岛内,包括高林居住区、古楼公寓、观音山公寓、湖边花园A区、湖边花园B区、万景公寓、虎仔山庄,房型多为一房型、二房型,也有部分三房型。这批房源专门面向2021年度思明区或湖里区“纳税大户”企业(由思明区财政局、湖里区财政局认定)的无住房职工。租赁期限为三年。

本批次房源以成套方式办

理承租或退租,由承租单位作为集体宿舍安排符合条件的职工入住。房源均为已装修房源,承租单位根据需求自行配备家具家电。

据了解,市级公共租赁住房租金比市场价优惠30%。以高林居住区为例,其目前的市场月租金标准为37.7元/平方米,优惠后的月租金为26.39元/平方米。观音山公寓的市场租金为42.3元/平方米,优惠后的租金为29.61元/平方米。

本批次房源的摇号选房时间为10月9日至10月11日,交房时间拟定为10月26日。

## 调解工作室为邻里解纠纷 将以社区为单位不定期开展反诈普法

晨报讯(记者 谢祯)前日上午,厦门法无忧法律咨询调解工作室正式成立,7名调解员志愿者将为市民和旅客提供法律咨询服务,同时进行邻里纠纷和旅游纠纷类等调解服务。

据厦门法无忧法律咨询调解工作室创始人李振龙介绍,接下来,工作室将以社区为单位,

不定期向居民开展反诈、反“非吸”等义务巡回普法活动,努力锻造无诈社区、无忧社区、无讼社区“三无”示范社区。

同时,工作室将以依法调解、谦逊有礼、以情理法为主线,融入闽南特色调解模式,化解社区邻里纠纷,创造社会和谐。