

冰城市民遭遇闹心事

未经本人同意 快递被驿站退回

哈市邮政管理局:违规送件可罚款百元

文/摄
生活报记者
李威兵

近日,家住哈市道里区河柏小区的刘先生向生活报记者反映,他网购的商品被圆通快递公司投放至小区第三方的妈妈驿站,而他本人并没有收到任何通知。此后快递驿站又在他不知情的情况下,擅自将快递退回。



涉事的妈妈驿站



驿站内堆积的快递

驿站内快递堆积 工作人员承认送件滞后

此后,记者来到河柏小区楼下的妈妈驿站进行了走访。这家驿站设置在1楼的车库内,并不宽敞的场地内堆积了不少快递,几位工作人员正在进行处理。记者亮明身份,采访了其中一位工作人员,对方表示,这家驿站一共承包6家快递公司的末端投递业务,快递统一先运到驿站,再安排快递员派送。由

于驿站人手不足,时常出现送件滞后。关于刘先生的情况,这位工作人员表示他们也很委屈。“我们派一个件就能赚0.6元,各家网点都把快递扔到驿站,处理肯定需要时间。如果商家发起拦截,我们只能把件退回去,然后收件人就来找我们要说法了。”此后,驿站内的另一名工作人员表示拒绝接受采访。

网点批量转包业务 驿站派送成本高

为何快递公司会将派送业务转包给驿站?驿站又为什么容易产生快递堆积的情况?为了了解情况,记者走访了多家社区驿站,一名不愿透露姓名的驿站老板向记者介绍了快递末端行业的部分内情:

(1)出于用工成本等多方面原因,目前不少快递公司的片区网点会和社区驿站进行合作,由网点开通快递员工号给到驿站,再由驿站的工作人员负责终端派送,其实这种模式并不符合相关规定。(2)在收入构成方面,驿站发件同城1公斤以内1元,省外按重量计价;平均每派一单只能赚0.5元。正是因为派送费标准太低,难以承担逐户上门的人力成本,所以即使用户在下单时勾选了送货上门,快递依旧会先堆积在驿站,再由

驿站的快递员进行派送。(3)快递进入驿站后,尽管收货人还没有收到快递,但物流信息一般会显示“驿站代签收”或“代签收”,而且驿站一般在收到快递2-5天后,即使还没有进行派送,系统也会自动认定为“已签收”,容易造成纠纷,引发用户投诉。(4)遭到投诉的驿站一般会被客户罚款50-200元,这笔钱往往需要快递员自掏腰包。

这位驿站老板表示,能够理解涉事驿站工作人员的情绪:“大概率驿站因为这件事被网点罚款了,他们也有些冤枉。”他表示,发生这种情况的根本原因是快递公司没有履约上门投递,而是将快件批量转交驿站,造成收件延误。此外,据刘先生介绍,圆通客服也承认本次派送存在不规范的问题。

多家快递客服暂未回应

邮政管理局:遭遇侵权可及时申诉

针对快递未经同意投放驿站的现象,记者联系了圆通、极兔、韵达的客服,希望进行采访。圆通人工客服表示,他们无法接受媒体采访,建议记者采访当地工作人员,但没有提供具体的联系方式。极兔客服登记了相关信息,承诺核实后安排人员回电;韵达客服称会有专员跟进处理问题。截至发稿时,上述两家快递公司仍未给记者回电。

记者此后又采访了哈市邮政管理局的

法规链接

根据《快递市场管理办法》,未经收件人本人同意,快递企业不可擅自把快递投放驿站、快递柜,也不能代为确认签收。消费者遇到“不告而投”,可以留存物流截图、沟通记录,向12305邮政申诉渠道反馈维权。

2026年08月28日 上午08:28:39
【黑龙江省哈尔滨市道里区三部】的 () 正在为您派件 (95161和18521号段的上海号码为圆通快递员专属号码,请放心接听。如遇物流问题,请联系快递员...
2026年08月28日 上午07:53:28
您的快件已经到达【黑龙江省哈尔滨市道里区三部】 物流问题请致电 (客服热线 9555499,或致电专属客服95554,处理更快捷! 感谢使用圆通速递,期待再次为您服务!)
物流追踪
2026年08月31日 下午09:15:30 最新
您的快件已投递,收件人:退回件收。如找不到包裹等问题,请联系快递员:49,或致电专属客服95554,处理更快捷! 感谢使用圆通速递,期待再次为您服务!

快递的物流信息

申诉信息

举报信息

全部

未受理

处理中

已结案

运单订单号	状态	企业	原因
0000000000000000	已结案	圆通速递	投递服务/投递服务其他
428150350518020	已结案	韵达快递	投递服务/未按各址面交
JT4003459668994	已结案	极兔速递	投递服务/未按各址面交
7790064453308	已结案	韵达快递	投递服务/未按各址面交

刘先生的投诉记录

快递未经告知投放驿站

卖家发起拦截后被退回

据刘先生介绍,河柏小区楼下的妈妈驿站承接圆通、韵达、极兔等多家快递公司的末端投递业务。快递运抵驿站后,快递员经常既不打电话,也不发短信,还会擅自替收件人完成签收,因此他曾多次和驿站发生过争执。

日前,刘先生在网上购买了一件较为贵重的商品。物流信息显示,8月28日快递送到了小区驿站,但他本人对此完全不知情。“快递公司和驿站都没有给我发通知。”8月29日,寄件商家和刘先生产生了纠纷,随即向快递方提交拦截退回申请,驿站在没有联系刘先生进行核实的情况下,直接

将包裹退回。“现在东西已经下架了,想买都买不到。快递明明都送到驿站了,既不送货上门,也不通知我,直接就给我退走了。”事后他向圆通客服进行投诉,对方表示可以为他申请20元的补偿,但刘先生并不认可这一解决方案。

刘先生表示,除了圆通快递,他在韵达、极兔快递也遭遇过同样的情况,明明收件地址填写的是自己家,但快递总是先流转到驿站,然后再进行二次派送。“有时候要等两三天才能送上门,着急收件的话就只能自己到驿站拿。而且经常是物流显示已经签收,可我根本都没看到快递。”

电车街与经纬街交口附近

公厕建成半年 仍未对外开放

相关部门:近期进场施工

生活报讯 (记者王伟健 文/摄)

“有厕所却不能用,有些不太方便。”11日,有冰城市民向生活报帮办记者反映,道里区电车街与经纬街交口附近的一处公厕建成半年仍未对外开放。

记者12日在现场看到,该公厕位于电车街与经纬街交口的地铁2号线尚志大街站2号口后身,紧邻地铁站直梯。公厕大门紧锁,门上贴着一张泛黄的A4纸,写着“停用维修”;而墙上挂着的牌子则显示“公共卫生间,免费开放时间:6:00-22:00。”记者向附近居民了解到,该公厕建成已有半年,一直处于“停用维修”的状态。一位在附近遛弯的大爷告诉记者,公厕里面其实是有人看着的,门是从里面被反锁上的,从外面根本打不开,有一次他敲门想上厕所,里面有人回应:“这里坏了,要上厕所到地铁里。”

为何新建的公厕尚未投入使用就停用维修了呢?就此问题,记者采访



了道里区城管局,相关负责人表示,这个公厕建成确实有一段时间了,后期按照统一要求进行过翻新,城管部门只是负责部分管理工作,并不清楚公

厕内部何时动工、何时完工等施工进度。据他们了解,目前公厕内堆放着施工材料,有专人值守,近期会有施工人员进场,对公厕内部进行施工。



八旬老人家中不热 记者协调热企上门

生活报讯 (记者仲亮 文/摄)“我家暖气片摸着一直是凉的,家里两位老人都八十多了,身体又不好,帮我们联系下热企吧!”12日,家住哈市香坊区东北林业大学家属区22栋3单元503室的王先生拨打生活报帮办团供热专线求助,称家中自供热启动以来,各组暖气片始终没有热度。接到诉求后,记者第一时间对接辖区供热企业——哈尔滨滨通供热公司,维修人员即刻赶往居民家中排查故障。

当天上午,记者跟随维修人员来到了现场。记者在王先生家看到,屋内住着两位年逾八旬的老人,老大爷因行动不便,常年坐在轮椅上。室内温度偏低,两位老人都穿着厚实的外衣。维修人员进屋后立刻对供热管线进行逐一排查,通过触摸暖气片、检查阀门状态,最终锁定了故障原因:客厅壁挂式暖气与阳台暖气内部积存了大量空气,阻断了热水循环,同时管线内壁沉积的水垢也进一步影响了水流速度。找准症结后,维修人员迅速拧开排气阀排放积气,伴着“嘶嘶”的气流声,管道内的空气被逐步排空,随后工作人员又对堵塞的管线进行疏通清理,流出了不少黄褐色的水垢。检修不到40分钟,原本本冰凉的暖气片逐渐有了暖意,热水循环恢复正常。“太感谢生活报帮办了,也谢谢供热师傅,这么快就上门把问题解决了!”摸着渐渐热起来的暖气片,王先生连连道谢。他表示,家里老人年纪大、体质弱,冬季取暖是最挂心的事,原本以为要折腾好几天,没想到一个电话就有人跟进处理,当天就解决了供暖难题。

据了解,生活报帮办团供热专线开通后,已联动哈市多家供热企业建立诉求快速响应通道,尤其针对老年住户、行动不便居民等特殊群体,优先安排上门检修,切实把供热服务送到居民家门口。



这个冬天,如果您家里有供热问题,请与生活报帮办团联系,我们全力帮您解决难题。

受理渠道

1、电话:17800590258(受理时间为工作日9时至17时,如遇忙音或其他时段,请添加微信,微信号与电话号相同)。
2、微信:关注“新街派 生活报”微信公众号,在底部菜单栏点击“新闻爆料”填写投诉内容。
3、客户端:下载龙头新闻客户端,进入生活报频道,关注供热投诉解决动态。

自行加装暖气片、改地热

热企提示: 改动供热应提前咨询

串联方式,进户为一寸管线,初步判定是自行加装暖气片引发气阻。维修人员对暖气片逐一进行排气,并对管路整体进行冲洗循环,处理后室内温度升至20℃以上。

无独有偶,家住南岗区西大直街351号的李女士也反映,家里室温偏低,地面没有温度。记者协调后,热企立即联系用户上门检修。工作人员排查发现,李女士家今年进行了装修,把原有的挂式暖气片改成地热。供热形式变更后,管路水流阻力增大,供热效果大打折扣。工作人员重新调节单元供热平衡阀,优化供热运行参数,李女士家室温明显提升。

热企工作人员提醒广大市民,私自改动供热设施会改变原有管网水力平衡,极易出现气堵、循环受阻等问题,造成自家乃至整单元供热受影响。确需改造的,应提前咨询供热企业,在专业指导下规范施工;改造完成后应做好管路排气,保障水循环通畅。

家住南岗区清滨四道街的居民刘女士日前向记者反映,家中暖气片不热。记者对接属地热企后,维修人员第一时间上门排查。经现场勘查,刘女士家中3个房间共9组暖气片采用跨越

声明·作废

姓名:苗桂芝,身份证号:232301195510151328,不慎将入户证丢失,房屋坐落:绥化服务街360号楼4号(商服),建筑面积:21.00平方米,特此声明原入户证丢失作废。

本人林海,身份证号:230104196303183133,不慎将房产证丢失,房屋坐落:哈尔滨市道外区南岗街340号4单元9层1号,特此声明丢失。

姓名:王妮,身份证号:211421199004056226,不慎将中华人民共和国律师执业证丢失,执业机构:黑龙江德盈律师事务所,执业证类别:专职律师,执业证号:12301201911103989,发证机关:黑龙江省司法厅,特此声明丢失。

姓名:张剑,身份证:2309031993****1417,不慎将警官证丢失,警官证号:武字第1107658号,特此声明作废。

肇东市友德建材商店遗失中国农业银行肇东支行支票(账号:084101010400020598)预留的公章、财务专用章、法人章(法人:杨德友)各一枚,声明作废。

姓名:朱万利,身份证号:230106198002160810,不慎将哈尔滨好民居建设发展有限公司群力西区开具的黑龙江省单位往来资金结算票(租金货款购房款)丢失,房屋坐落:民生尚都20栋1单元1层4号,票据号:210302528707,金额:210,000.00元,开票日期:2011年6月21日,特此声明原票丢失作废。

姓名:朱万利,身份证号:230106198002160810,不慎将哈尔滨好民居建设发展有限公司群力西区开具的黑龙江省单位往来资金结算票(经适房超面积款)丢失,房屋坐落:民生尚都20栋1单元1层4号,票据号:210303775873,金额:贰仟伍佰零伍元整,开票日期:2012年1月11日,特此声明原票丢失作废。

姓名:朱万利,身份证号:230106198002160810,不慎将哈尔滨好民居建设发展有限公司群力西区开具的黑龙江省单位往来资金结算票(经适房付款)丢失,房屋坐落:民生尚都20栋1单元1层4号,票据号:210301789332,金额:20,000.00元,开票日期:2011年6月16日,特此声明原票丢失作废。

姓名:朱万利,身份证号:230106198002160810,不慎将哈尔滨好民居建设发展有限公司群力西区开具的黑龙江省单位往来资金结算票(经适房付款)丢失,房屋坐落:民生尚都20栋1单元1层4号,票据号:210301789541,金额:32,825.00元,开票日期:2011年6月17日,特此声明原票丢失作废。

公告·公示

本单位哈尔滨常卓科技有限公司于2026年9月16日收到王磊(身份证号:132627198600170013)邮寄的《被迫解除劳动合同通知书》,自该日起,该员工已与我司不存在劳动关系,本单位将依法配合办理后劳动保障关系相关的转出手续,本声明内容真实有效,特此告知。

哈尔滨常卓科技有限公司
2026年10月14日

限期返岗公告

兹有我信托公司员工:王天宇,身份证号:230107*****2615,因王天宇长期无故旷工,未向我单位提交请假申请,我单位已多次通知其返岗,王天宇至今仍未持续返岗。现再次通知王天宇:自本通知发出后15日内返岗。如超期未返岗,本公司将依据相关规定依法解除劳动关系。

特此公告。
哈尔滨信托物业供热有限责任公司
2026年10月14日

解除劳动合同公告

韩春刚(身份证号:230622198908182554):你为黑龙江江升洋人力资源服务有限公司员工,项目终止后公司已通知你于10月9日离开公司报到,接受岗位安置。经多方联系,你逾期不报到,亦未说明理由。现公告你自本公告之日起3日内到我单位办理相关手续,逾期不到,我司将依法解除劳动合同。

黑龙江江升洋人力资源服务有限公司
2026年10月14日

生活报申缝广告

银行催收公告
银行变更公告
保险公司公告
债权转让公告
解除合同公告
房产公示公告

办理哈尔滨道里区地段街1号
地址生活报社一楼103室
刊84681180
登13104659009
海程老师
电话13613600156
王羽老师
电话18686821585
侯老师