

# 包裹到了宁波就一动不动,拨打电话一直无人接听 圆通速递怎么了

## 管理部门:确有大量包裹积压,正协助圆通解决问题

随着疫情进一步获得控制,宁波人的生活和工作也逐步恢复,前段时间受影响的快递运输业也开始复苏。不过,近日有不少市民向本报反映,自己通过圆通速递寄收的包裹,到了宁波之后就再也没有下文。记者实地探访发现,圆通速递确实有个别站点出现了爆仓或瘫痪情况。



圆通速递鄞州分公司内,到处都是积压的包裹。



圆通速递鄞州分公司的店面招牌。

管理部门

已掌握情况  
目前正协助圆通解决问题

投诉

### 包裹到了宁波中转站就一动不动了

有一位网名“灵儿”的市民反映,自己在网上购买了一批生鲜食品,2月26日从湖南发往了宁波,走的是圆通。不过根据快递跟踪显示,这个快件2月29日到了宁波中转站后,就没了动静。

该市民多次与客服电话沟通,截至3月2日深夜,依旧没有接到包裹。“灵儿”气愤地表示,因为自己购买的是生鲜商

品,目前这些东西肯定已经坏掉了。

记者随后在网上搜索相关信息发现,从复工至今,几乎每天都有宁波网友发文吐槽圆通,情况也大致相同:快递明明到了宁波,却一连数日一动不动,打电话投诉也没用。

记者通过与几家宁波本地较大网店店主沟通,得知一部分商家因为多次被顾客投诉无法及时拿到货物,已不再选择圆通速递。

目前,随着居民购买和制造业产能恢复,我市快递企业迅速复工复产,这段时间的派送量已超过去年同期水平。对此,全市邮政快递企业组织员工加班加点,各营业网点普遍处在满负荷运营状态。

随后,记者询问了宁波市邮政管理局,相关的负责人告诉记者,目前他们已经掌握了这一情况,“今年春节后受疫情影响,导致快递行业许多员工无法按时到岗,而此次收到投诉较多的圆通速递鄞州片区,除了快递人手短缺外,很多小区还因疫情防控要求,拒绝快递人员进入,所以也降低了快递小哥们的投递效率,让情况变得更加严重。特别是圆通的鄞州万达、彩虹等几个网点,本来就是进件量较大的区域,在今年复工后出现了大量的包裹积压。”

该负责人表示,该现象主要出现在圆通彩虹百宁街营业网点、中山东路营业网点和鄞州万达网点,其他网点正常营业。了解到情况之后,邮政管理局也启动了应急机制,第一时间约谈了

宁波圆通方面的负责人和相关法人企业的代表。

目前,圆通总部已经协调了很多人力帮助相关网点解决投递问题,邮政管理局也发动了美团、饿了么等一些即时配送的企业,协助这几个网点做快件派送的工作,尽快消化存量。同时,在这些区域的快件进入分拨中心时,就开始进一步管控快件增量,以减轻网点的压力。预计本周内就会把圆通的问题解决完毕。

另外,就消费者关心的由于快递公司投递原因而导致的快递延误、丢失、商品变质等问题,能否向圆通追偿?这位负责人表示可以按照运输合同纠纷向企业索赔。“理赔对象为面单寄件人或寄件人指定受益人,申诉人需要提供底单信息,涉及损毁需提供相关照片。消费者可以先向各快递品牌进行投诉,如果对投诉处理结果不满意,可以通过微信公众号(邮政业消费者申诉)、邮政业消费者申诉网站或拨打0574-12305进行申诉。”

记者 黎莉 朱立奇  
通讯员 刘晓阳 文/摄

现场

### 圆通鄞州分公司内包裹散落至今未申请复工

为了了解圆通速递的实际情况,3月2日下午,记者赶到位于星辰路的圆通速递鄞州分公司,却发现两道卷帘门放下,并没有对外营业。门上贴着一个电话号码,记者拨打后没有人接听。

在现场等了一会后,一位工作人员拉开了卷帘门,记者钻进门店看到,里面各种大小的快递有些散落在地上,有些堆放在货架上,一片凌乱。

在记者的追问下,这位工作人员表示,站点的电话确实是从白天一直响到夜里,不过在没空接听,“现在的情况很可能就是一直派送快递,也不够罚款的钱。”这位工作人员说,目前他们只能把店里积存的快递送完再做打算。记者询问快件滞留的原因,该工作人员并没有答复。

此时,一位市民也走入店

里询问,自己的快递明明2月27日就到了宁波,怎么现在还没发出?店里的工作人员依然没有作出明确的答复。

记者又在周边小区问了一圈,居民们告诉记者,这家圆通从春节后一直是开开关关,有时候上午还开着,下午就关了,而且快递很难及时送到顾客手里。

记者又来到一街之隔的东莺社区,社区的工作人员经过一番查找,明确表示,这家圆通速递鄞州分公司并没有申请复工,关于投诉的情况,社区工作人员会进行实地调查。

通过天眼查,记者与宁波市圆通速递有限公司进行了联系,接通电话后,公司有关负责人一再表示自己并不是负责业务的。当记者提出,希望对方提供具体负责人的电话时,电话那头只有长时间的沉默。

## 1.7万人参与! 龙湖·天曜携手甬上做了这样一件暖心的事



被按下暂停键的生活背后,龙湖·天曜暖心出发,竭尽所能地为城市奉献最炽热的爱心,2月24日甬上携手爱心企业捐赠酒精喷雾5000瓶启动线上报名,总共有17000多人参与本次活动,通过摇号产生1600多户家庭获得了爱心酒精,每户家庭

3瓶,龙湖·天曜全城出资邮寄,2月28日将饱含暖意的物资快递送到了急需市民手中,独特的蓝白包装,成了城市逆行下的一道暖阳,此外,这次活动收到了很多感恩的留言,众人纷纷为暖心举动点赞。这并不是龙湖第一次献爱心,2020年1月25日,在武汉急需帮助的关键时刻,龙湖力量第一时间千里驰援武汉,捐赠共计3500万元现金及医疗物资。为了让龙湖业主吃到最新鲜的时蔬,2020年2月12日,龙湖·天曜携手龙湖智慧服务,将超千份新鲜时蔬大礼包暖心配送到家,用实际行动守“甬”社区,城市正在复苏,明媚的三月和天曜一起,静候春暖花开!

余涌