



信阳日报民生新闻官方微博:  
http://t.qq.com/xinyangminsheng

# 快递:先签收还是先验货?

□本报记者 赵锐

近日,家住浉河区解放路的刘女士打来电话说,她11月30日在网上买了一件衣服,货物到时由于自己没有听到电话铃响,就没有接到快递员的电话,直到中午她下班回家才看到自己手机里有一条短信,说的是货物到了,已放门卫,请尽快领取。刘女士看到短信后到门卫拿了包裹,等她回家拆开后发现衣物有破损,于是她与网店联系,但对方称她已经签收,不予退换。对此刘女士很有异议,她认为自己并没有签字,而快递公司就把自己的物品放在了门卫是不符合程序的,应该由快递公司承担责任。但自己联系快递公司后,对方迟迟

未能解决。记者联系了该公司,对方称将会尽快协商解决。

像刘女士这样喜欢网购的市民越来越多,而在网购过程中也会遇到各种问题,比如应该先签收再验货还是先验货再签收,就是一个备受争议的话题。一般情况下,网购时,许多卖家会提醒客户“先检查商品再签收”,否则不签收;快递公司则抛出“行规”要求消费者“先签收再验货”。网购究竟是先验货后签收,还是先签收后验货?大多市民表示应该是先验货后签收。

那先验货后签收合乎规范吗?就此,记者专门采访了几家本地的快递公司。某快递公司负责人告诉记者,于5月1日正式实施的《快递服务》系列国家标准中,虽然规

定“先验货后签收”,但实际上验收指的是先查看快件外包装是否完好,并非是打开包装查看内件物品。只有在外包装破损的情况下,物流公司才承担赔偿。

某快递业务经理卢娟告诉记者,任何收到的快递都是可以验货的,签字只是为了确认货物是客户拆开的。2012年5月实施的《快递业务操作指导规范》第三十条规定:收派员将快件交给收件人时,应当告知收件人当面验收快件。快件外包装完好,由收件人签字确认。如果外包装出现明显破损等异常情况的,收派员应当告知收件人先验收内件再签收;快递企业与寄件人另有约定的除外。有的寄的是易碎品,外部包装完整,顾客要先当着业务员的面签字完,

打开看,如果里面破损,可以拒签。

就这个问题,记者也向工商部门进行了咨询。工作人员从合同法和消费者权益保护的角度做出了解释:快递员要求先签字再验货是有道理的。物流公司只与发件方存在合同关系,快递员只负责送到包裹。而包裹内商品是否发漏、发错、损坏,都不在他们的责任范围,收件人只有收件后与商家联系。

那网购消费者应该如何保障自己的权益呢?工商部门也给出可行建议:签收后可以立即打开快件验货,若发现问题,则请快递员作第三方证明。买家在发现问题时,及时拍下问题商品照片留下证据,并请快递员签字证明实情。这样,掌握了证据更便于与商家交涉,维护消费者的权益。

## 顾客购买充值卡 店铺消失无人管

市民刘女士通过腾讯微博与本报联系称,她在天润广场五楼美食城中尚雅铁板烧办理了一张1000元现金充值卡,仅仅消费了500多元,没曾想时隔数月,等到刘女士再次携家人一起光顾这家店时,却发现已经找不到这个店了。

刘女士立即到天润广场一楼总服务台咨询相关情况,总服务台的回答是具体情况他们也不清楚,只能留下联系方式和具体事由,他们向领导汇报后有结果再通知消费者。刘女士回家耐心等待,几个星期过去了,没有等到商场任何工作人员的回复。无奈,刘女士只好又一次致电天润总服务台,得到的回答是再留下联系方式,这件事情已经上交领导层,等开会研究后就给予回复。又过了一段时间,还是没有得到答复,连之前的联系人也找不到了。

刘女士觉得非常气愤,只好拨打了12315进行了投诉。投诉三天之后刘女士接到了工商局闫同志的电话,告知与天润广场一陈姓助理联系解决此事,刘女士当即前往天润与陈助理见面,商谈处理情况,在会谈过程中,陈助理多次劝告刘女士为了几百元钱,浪费自己的时间和精力,还搭上电话费和交通费非常不值得,而且商场估计最终也没法退钱。

刘女士气愤地说,这样一件小事,前前后后折腾了小半

年,以前只是在电视报道中看到消费者维权怎么难,没想到落到自己身上还真是这么难,难怪有那么多的消费者最后都选择了放弃,自认倒霉!可是自己只是想维护消费者自身的合法权益而已,在信阳这片热土上,难道就真的没有说理的地方了吗?

胡家鹏:找天润广场的招商部部长,请他出来解释一下。

程程:我也有过这种经历,最好的办法就是不办卡或卡上少放一些钱。

守望幸福:天润广场作为监管单位为什么没有让尚雅铁板烧把会员卡费用退完就办理交接手续?那如果这样监管,那是不是以后我也在天润开个店铺,办理充10000送5000,第二天跑路,是不是也可以大赚一笔呢?租个房子也要把水电费结算清楚才能走人呢!

王军祥:不能自认倒霉,总可以说清的地方。

郝光:天润广场又说因为不确定刘女士的卡里到底有多少钱,所以没法解决问题。

守望幸福:我看出来了,天润广场是这样想的,你只要不欠我天润的钱,你爱欠谁欠谁的,关我屁事!

仙人掌:走法律程序起诉天润吧,不要怕劳神费力。

张因祥:店没了,天润广场作为店铺入驻单位还在吧?天润广场有理由为此埋单。



严冬季节也是火灾高发期。信阳供电公司于12月7日举行了消防演练。图为模拟紧急救人。本报记者 郝光 摄

## 市医保中心开展关爱孤老残疾人志愿服务活动

□本报记者 赵锐 文/图

望着自家干净的院落,穿上新棉衣的五保户张善祥激动地告诉记者,今年的冬天我一定会过得温暖,这个温暖不仅是身体上的温暖,更是心里的温暖。

12月8日,信阳市医保中心工作人员来到平桥区五里镇办事处凤凰台村,看望五保老人、残疾人。上午10时许,在凤凰台村干部的引领下,他们分别来到张善祥、李成

玉、钱玉成、高兴明等人的家中,与他们亲切交谈,询问家中生活状况,鼓励他们树立生活信心,勇敢面对困难,并给每人送去一床新棉被、一件新军大衣、一桶食用油。

市医保中心负责人告诉记者,根据信阳市文明委的统一部署,市医保中心开展了关爱五保老人残疾人、普及文明风尚、清洁周边卫生以及在医保窗口开展导引服务、延时服务等活动,关爱老人、残疾人活动今后他们还将继续下去。



图为医保中心工作人员为五保户送慰问品。

## 践行便民利民措施

本报讯(记者 赵锐)过去,不少市民可能会因为身份证丢失补办麻烦而烦恼,会担心家里的孩子上下学交通安全问题,也会因为办理驾驶车辆等相关手续而来回奔波,不过,从12月9日开始,您的这些担忧和烦恼就会消失了。

12月9日上午,河南省公安厅颁布“二十二条便民利民措施”,这“二十二条便民利民措施”主要涉及窗口服务、户籍管理、驾驶证审验等多个方面的工作。信阳市公安局昨日在我市中山路举行宣

## 完善服务保障民生

传活动。本次活动采取了悬挂横幅、摆设宣传展板、散发宣传页、现场讲解等形式,全面直观地向群众宣传便民利民措施情况。

信阳市公安局相关负责人告诉记者,为进一步改进工作作风、密切联系群众,更好地服务和保障民生,信阳市公安局已经在多个方面狠抓落实,还向社会公布了监督举报电话:0376-110,让群众实实在在感受到22条便民利民措施带来的新变化。

# 书写精彩人生

### ——记解放军第154中心医院普外心胸外科主任余强

□本报记者 曹政  
特约记者 温青

作为一名医生,他用灵巧的双手挽救了数个生命;作为一名青年学者,他以丰富的经验和临床实践,在国家核心期刊医学刊物上陆续发表论著并荣获军队科技成果奖,多次受到部队和医院的嘉奖;作为解放军第154中心医院普外心胸外科的主任,他带领医疗团队率先在豫南开展腹腔镜治疗胃肠道肿瘤,准确地把握了医疗外科的发展方向。

他,就是解放军第154中心医院普外心胸外科主任、副主任医师余强。

从事普外心胸外科工作多年以来,余强先后在上海瑞金医院、第四军医大学西京医院、第二军医大学进修,对于普通外科疾病的诊断治疗有一定专长。在他的带领下,科室率先在全市开展了全胃切除“P”型肠样代胃术,全结肠切除、回肠贮藏胆管吻合术,胰头十二指肠根治术,甲状腺癌、甲状腺全切并根治性颈淋巴结清扫术,乳腺癌的标准、改良根治术及保乳手术以及肿瘤的微创治疗。特别是近些年来开展的腹腔镜下胃肠道肿瘤、甲状腺肿瘤的根治性手术、乳腺疾病、大隐静脉曲张的微创治疗,疗效确切,达到了同行业的先进水平。手术创伤小、安全性高、术后恢复快、住院时间短,得到广大患者的一致好评。他带领科室医务人员利用疝补片修补老年及复发疝,疗效较好,复发率低,解决了困扰许多患者多年的顽疾,各种腹股沟疝、脐疝、切口疝及疑难复发疝都在该科得到了成功治愈。

#### 认真,让他拔得头筹

去采访余强时,他办公室的一个护士正在按照记录本上的电话挨个给患者回访,言语中透露着温馨,那种对患者的关心和爱护顿时犹如涓涓细流流淌在患者的心里。记者问,你们对患者

的回访是不是一直都坚持?护士说:是的,余主任经常告诫我们要不间断地对我们科室的病人回访,做到心中有数。记者与余强的聊叙中,感觉到他的理念是:认真。他认为认真是一种工作态度,只要端正态度,就不怕事情办不成。同病人的沟通上要认真,在其他的环节也要认真,并且将这种认真的态度贯穿到工作中的每一个细节。

由于认真,他心中时时牵挂着患者,每个重病患者的基本情况他都了然于胸;由于认真,及怀着对患者高度负责的精神,他坚持每日至少二查房,在节假日有时也要查房。只要病人有事他随叫随到,即使去外地开会,他也会时常打电话回来询问情况。

己正人才正。他说,只要自己把工作做到位了,下面的人才能有令随行,才能让别人信服。他不但自己亲自查房,监控病人情况,还要求下面的医生和护士要做到对每一个住院的患者时时随访及时把病人信息反馈到主治医生那里。此外,对已经出院的患者,也要做到隔三差五电话回访,把贴心的服务送到每个患者的面前。最近三年来,他平均每年主刀手术200多例,疗效好,无差错,优质的疗效和无微不至的服务使心胸外科连续多年均为零投诉,一面面鲜红色的锦旗是对他努力工作的最高的奖赏。

#### 技术,让他有口皆碑

2010年8月的一天,一位家住驻马店市的老人,带着满心的疑惑和病痛,走进解放军第154中心医院住院部二楼找到余强主任,只因近一个月来,他大便时总带有血和粘液,有时腹痛。余强根据老人介绍的情况对其进行了细致入微的检查,通过肠镜检查发现老人患的是结肠肿瘤,肿瘤侵犯膀胱后壁,需要手术才能解决。由于患者年龄大,基础疾病多,还患有糖尿病,一旦手术失败将会有生命危险,不做手术又是对患者极大地不

负责任。于是,余强凭借多年的经验,本着救死扶伤的本质,决定为老人实施手术。在手术过程中,余强发现老人的肿瘤不仅破坏了结肠,而且还扩散到其他脏器,他在控制好老人血糖的同时,在同事们的协助下,仅用了4个小时,将老人的病灶彻底清理干净。康复后的这位老人一直把余强当作救命恩人。

“既然选择了医生这个职业,就该尽一个医生的义务”。这是余强经常自勉的话。他就是这样默默践行着一名医者的崇高医德。

#### 服务,让他的科室快速发展

建设好一个科室,在余强看来,除了你有高超的技术、良好的医德、认真的工作态度外,另外必备的就是服务。医疗技术的价值体现一方面必须通过医疗服务来实现,另一方面优质高效的医院服务可以拉动医疗新技术新项目的有效开展,使医疗过程更加人性化、亲情化,从而让每一位患者在医疗过程中“既能享受科技,又能享受生活”。对患者而言,可靠的医疗、细致地护理、温馨的住院环境和宽可亲的服务态度都会让病人觉得安心、安心。

普外科护士长马丽说,我科室的每一位护士都深知“健康所系,生命相托”这句话的含义,时刻把患者的托付当作一种信任。正是得益于普外心胸外科护士贴心、细心、用心的服务,普外心胸外科基本年年被医院评为先进科室,今年又荣获“优秀基层党组织”荣誉称号,用余强的话说,这叫付出总会有回报。

谈到科室的发展,余强说,154医院外科的技术、设备已经走在前面,现在拥有德国原装腹腔镜系统、半导体激光治疗系统,还拥有美国原装鸟牌呼吸机、飞利浦多参数监护仪、输液泵、微量注射泵等仪器,能够为患者提供精准、微创、高效、快速的服务。同时,医院将加大对新技术的引进,让更多的前沿技术服务于老区人民。

讲文明树新风 公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国承诺

# 惟勤惟善 富贵有余



信阳日报社 宣

中国网络电视台制 江苏金坛 殷卓宁刻纸