

去年市消保委受理快递投诉7927件

同比增57.2% 快件延误或丢失、虚假签收成投诉热点

□法治报记者 胡蝶飞

昨天，市消保委发布《上海快递服务消费调查》。该调查显示，上海快递业竞争较为充分，总体满意度近七成。但是，半数以上的消费者担忧快递公司无法有效保护消费者的个人信息；六成消费者表示不知道快递行业的理赔标准。

记者获悉，去年全年，市消保委系统共受理快递服务投诉 7927 件，同比增长 57.2%。投诉集中在快件延误、丢失、损毁、虚假签收等问题。

快递丢失损坏等成投诉热点

为深入了解上海快递行业的总体情况，市消保委联手上海社科院社会学所、上海新消费研究中心历时一年，从消费者调查和投诉大数据两部分着手，从消费者主观感知和投诉客观数据两个维度来反映上海快递行业的真实情况。

据市消保委披露,售后服务是消费者投诉较集中的问题。大数据分析发现,消费者对快递售后服务投诉主要集中在快递丢失、

快递件损坏、虚假签收、送货时间延迟和赔偿纠纷这几个方面。而当前投诉较为集中的是售后服务 (61.6%)，其后依次是赔偿纠纷 (29.8%)、快递丢失 (22.9%)、快递件损坏 (11.4%)、送货时间延迟 (8.5%)、虚假签收 (5%) 和其他 (0.2%)。

调查显示,时效和赔偿问题是作为发件方消费者最为关注的问题,具体包括:快递物品丢失(毁损或短缺)后快递公司推卸责任不予赔付、未依照保价金额对保价物品丢失或损坏进行赔付等。收件方消费者最关心的则是快递员迟延投递、快递员未送货上门、虚假签收等。此外,快递员未经本人同意擅自将快递放置于快递柜(代收点、电表箱)等场所也是收件方消费者关注的热点问题。

逾半消费者担忧个人信息泄露

调查数据显示，约有 48.6%的消费者表示“不太相信他们能保护好消费者个人信息”，8.3%的消费者认为“个人信息多数是从快递企业或快递员那流失的”。

调查显示，快递规则和约定的知晓度不高。约有 61.9% 的消费者表示不知道快递行

业的理赔标准。消费者对快递规则和约定不知晓的情况下，无法判断“快递费标准对丢件或商品破损来赔偿的合理程度”。调查数据显示，在问及“您觉得按所收取的快递费标准来对丢件或商品破损进行赔偿的合理程度是怎样的”时，66.9%的消费者无法判断理赔标准是否合理。

近六成消费者未购买保障服务

调查认为，上海快递服务具有高普及、大黏性的特点。正式调研前的甄别数据显示100%的60岁以内消费者在最近一个月内接受过快递服务。其中，41.1%的消费者为高频消费者，即每周都会使用快递。七成消费者的快递物品金额在500元以内。快递物品的价值与快递服务价格成正比，快递服务维持低价。

关于调查中的快递服务满意度，有27.8%的消费者表示非常满意，40.5%的消费者表示比较满意，对快递效率持比较满意和非常满意的消费者占近七成。

调查发现，消费者认为快递物品的丢失和损坏属于极小概率事件，近六成的消费者不会特意购买保价、运费险等保障增值服务。

中共四大纪念馆举办《周恩来与上海》图片展



□记者 汪昊
通讯员 陈乾根

本报讯 昨天是周恩来同志诞辰 120 周年纪念日。当天,《周恩来与上海》图片展在中共四大纪念馆拉开帷幕,“追寻伟人的足迹”主题寻访活动同步启动。

图为武警上海总队执勤第三支队官兵代表与驻地中小學生、市民群众一起来到现场参观学习

沪2018事业单位招聘3月12日起报名

□记者 季张颖

本报讯 市职业能力考试院昨天发布消息，上海 2018 事业单位招聘将于下周一起报名，本次招聘共设 3754 个岗位，笔试将于 4 月 21 日举行。记者获悉，对提供虚假材料的，将取消报考资格，并将失信情况记入上海市公共信用信息服务平台。

本次报名时间为 2018 年 3 月 12 日 10:00 至 3 月 16 日 16:00，考试采取网上报名的方式

工行账户贵金属，解锁投资新技能

拖着行李告别父母，转身踏入了回程的火车。感叹新年假期的短暂，同时忧心地搁置下的工作，你不自觉地打了个哆嗦，触到了临行前父母塞过来的包裹。心头一暖，却又不由自主地涌上了一份心酸。开始工作已有好几年，为何从没能给父母包上一个大红包？看着父母送别自己的身影日渐羸弱，没能留下多少积蓄的自己是否终究得回老家工作？自己收入不低，却总抵制不了大城市的诱惑，究竟如何才能让自己固定地留一笔钱进行投资理财，在来年更好地孝敬父母？看着窗外加速向后退去的乡景，你陷入了沉默。

早听闻近两年资产价格并非全是利好，在新的一年里自己是否该调整投资方向？有周期研究者认为近年流动性为王，可以

配置一些贵金属以分散风险，可波动频繁的贵金属市场何时才是进场的时机？

为什么不试一试工行账户贵金属定投呢？每日或每月定期购买一份贵金属，养成定期投资的习惯；积少成多，沉淀财富，可折算成实物贵金属进行提取，助您将真金白银孝敬给家中长辈。一次签约，多次交易，平摊成本，分散风险，不用为了寻找入场时机而茶饭不思，无论何时都是正确的入场机会，帮助优化您的资产配置，更好应对市场的挑战。

工行上海分行所有的物理网点、网上银行、电话银行、手机银行、零售银行等渠道随时为您打开,静候您对账户贵金属定投产品的进一步咨询和办理。新的一年里,投资工行账户贵金属定投,让新的一年不留遗憾。

序号	车牌号	车型
313	/11/14/15	单车
314	/11/14/17	电动车
315	/11/14/18	电动车
316	/11/14/19	电动车
317	/11/14/20	电动车
318	/11/14/21	电动车
319	/11/15/1	电动车
320	/11/15/2	电动车
321	/11/15/4	电动车
322	/11/15/5	电动车
323	/11/15/6	电动车
324	/11/15/7	电动车
325	/11/15/8	电动车
326	/11/15/9	电动车
327	/11/15/10	电动车
328	/11/15/12	电动车
329	/11/15/13	电动车
330	/11/15/14	电动车
331	/11/15/15	电动车
332	沪DR3586	二轮
333	/11/15/16	电动车
334	/11/15/18	电动车
335	/11/15/19	电动车
336	/11/15/23	电动车
337	/11/15/26	电动车
338	/11/15/28	电动车
339	/11/15/29	电动车
340	/11/15/30	电动车
341	/11/15/31	电动车
342	/11/15/34	电动车
343	/11/15/35	电动车
344	/11/15/36	电动车
345	/11/15/40	电动车
346	/11/15/41	电动车
347	/11/15/42	电动车
348	/11/15/45	电动车
349	/11/15/48	电动车
350	沪CWK898	轻摩
351	/11/16/1	三轮车
352	/11/16/2	电动车
353	/11/16/3	电动车
354	/11/16/4	单车
355	/11/16/5	电动车
356	/11/16/11	电动车
357	/11/16/14	电动车
358	/11/16/15	电动车
359	/11/16/19	电动车
360	/11/16/22	电动车
361	沪CK1528	轻摩
362	/11/16/24	电动车
363	/11/16/25	电动车
364	/11/16/26	电动车
365	/11/16/27	电动车
366	/11/17/2	轻摩
367	/11/17/3	电动车
368	/11/17/4	电动车
369	/11/17/5	电动车
370	/11/17/8	电动车
371	/11/17/9	电动车
372	/11/17/10	电动车
373	/11/17/11	电动车
374	/11/17/12	电动车
375	/11/17/13	电动车
376	/11/17/15	电动车
377	/11/17/21	电动车
378	/11/17/22	电动车
379	/11/17/24	电动车
380	/11/17/26	电动车
381	/11/17/27	电动车
382	/11/17/28	电动车
383	/11/17/29	电动车
384	/11/17/30	电动车
385	/11/18/1	电动车
386	/11/18/3	电动车
387	/11/18/4	电动车
388	/11/18/5	电动车
389	/11/18/6	电动车
390	/11/18/8	电动车
391	/11/18/9	电动车
392	/11/18/10	电动车
393	/11/18/11	电动车
394	/11/18/12	电动车
395	/11/18/13	电动车
396	/11/18/14	电动车
397	/11/18/16	电动车
398	/11/18/17	电动车
399	/11/18/18	电动车
400	/11/18/19	电动车
401	/11/18/22	电动车
402	/11/18/23	电动车
403	/11/18/24	电动车
404	/11/18/25	电动车
405	/11/18/26	电动车

注：另有250辆车信息将刊登于之后出版的《上海法治报》中缝，敬请留意！

遺失聲明

上海驿缘酒店管理有限公司, 遗失营业执照正本, 统一社会信用代码: 913101040748302183, 声明作废。

上海福保实业有限公司, 遗失税务登记证副本, 税号: 310113312468577, 声明作废。

上海市长宁区摩托车培训学校摩托车用品商店,遗失税务登记证正本,税务登记证号码:国地税沪字:310105132727340号,声明作废。

本报讯 为进一步增强来沪人员遇到问题找法、化解矛盾靠法的意识，近日静安区法宣办、区站管办、天目西路街道在铁路上海站南广场联合举办法治宣传咨询服务活动。十余家单位为来沪人员提供劳动、消防、安全生产、法律援助、公证、妇女儿童权益保障等与民生、安全有关的法律法规政策宣传及法律咨询服务。

