



记者走访感受郑州及时启动防汛应急响应机制带来的变化

- 与“7·20”暴雨相比,这次“没有造成任何险情,没有灾情发生”,是防汛应急响应机制在发挥作用
- 暴雨红色预警只是气象部门发布的行政指导,不具备强制执行力,政府相关部门的应急响应更加至关重要,要以最快速度应对突发情况
- 现在的关键是如何把城市防汛法律法规落到实处,让人民群众感受到补上城市防汛短板所带来的变化



□ 本报记者 赵红旗

各级党政机关全员在岗在位,各种救援力量集结待命,县、乡、村基层防汛责任人24小时坚守防汛岗位;地铁、地下商场、停车场、公共设施及住宅小区地下室等场所人员、车辆全部撤离;建筑工地停止室外作业,所有旅游景区全部临时关闭,各级各类学校停止教学……

8月21日12时,河南省郑州市防汛抗旱指挥部启动防汛Ⅱ级应急响应。当天19时,郑州市防汛抗旱指挥部第6号令发布。

这是在经历了“7·20”特大暴雨,时隔一个月后,再次面对新一轮强降雨时,郑州提前作出的反应。

8月22日早上,雨如期而至,先小后大,到了中午,暴雨如注。22日13时30分和16时45分,郑州市气象台连发两次暴雨红色预警。直至当晚20时10分,暴雨红色预警信号解除。郑州市城市防汛指挥部有关负责人表示:这一轮降雨没有造成任何险情,没有灾情发生。

连日来,《法治日报》记者深入郑州一线采访,探究再次面对特大暴雨时郑州的变化。很多郑州市民告诉记者,与“7·20”暴雨相比,这次“没有造成任何险情,没有灾情发生”,是防汛应急响应机制在发挥作用。

全城动员战暴雨 应急机制很关键

“7·20”特大暴雨,除了人员伤亡之外,有大批车辆被淹,群众财产遭受巨大损失。据河南省政府新闻办召开的加快灾后重建新闻发布会披露,截至8月10日,河南因暴雨导致车辆受损的案件已高达23.81万件,估损金额63.9亿元。

李家二弟的汽车就是其中一辆。“我真后悔,如果当时我把车开出地下车库,车就

不会被泡在水里三四天。归根到底,还是风险意识不强。”李家二弟唉声叹气地说道,他省吃俭用于去年花费十几万元买了辆车,车被淹后,他给保险公司打电话咨询,被告知其所购买的险种不在理赔范围。

“雨年年下,没想到7月20日那天这么大,真是措手不及。如果像这次一样提前预警,全城动员,大家的警惕性就会增强,提前应对,我的车子也不至于被淹报废。”李家二弟对记者如是说。

8月21日12时,郑州市防汛抗旱指挥部启动防汛Ⅱ级应急响应,并在“郑州发布”微信公众号发布致全体市民的一封信:全力以赴,打赢新一轮暴雨防汛攻坚战。

看到这一消息,李家大哥立即把私家车开到了陇海高架桥上。当时,已经有不少车停在高架桥上,其中有辆车的挡风玻璃处留下一张纸条,上写:应对暴雨,无奈之举。

很快,李家大哥发现,他手机上不时收到天气预报和预警信息,微信朋友圈里几乎都是与暴雨有关的话题,都在转发与郑州市防汛抗旱指挥部第6号令有关的内容,“全城都在迎战暴雨”。

8月21日22时,他与朋友聊天得知,郑州相关部门发出通知,车停在高架桥上等情形不会受到处罚。

“有惊无险,雨过天晴。”8月23日早上,李家大哥疾步往陇海高架桥入口处走去,心情甚是不错。

在李家兄弟俩看来,只要及时启动防汛应急响应机制,全城动员,万众一心,就能有效防范灾情,战胜暴雨。

在他俩的印象里,2019年七八月份,郑州也及时启动过防汛应急响应机制,也没有发生重大灾情——

2019年7月31日,根据气象预报,郑州市启动城市防汛Ⅱ级应急响应。次日即8月1日17时至20时,郑州城区出现大到暴雨,市区6个站点区域达到大暴雨。据市气象部门统计,当日城区最大小时雨强达70毫米,是郑州市气象部门2010年开展小时雨强监测工作以来出现的最大小时雨强,远远超过城区市政管网设计排水标准。

郑州市及时将响应级别提高至Ⅰ级,各级城市防

汛办、全市政、环卫队伍全员行动,55座雨水泵站开足马力,12台移动泵车不间断抽排,22支应急抢险队伍随时待命,断行道路专人值守,300台(辆)机械和车辆连夜排涝抢险。

当时,因雨强过大,城区先后有16条道路桥涵断行,10处路面出现塌方,城管应急协调处置中心处置应急案件179件(条)。之后,环卫部门出动车辆1600余台,市政、环卫工人2.2万余人次,清理路面积水和淤泥,清洁道路,保障通行。

“汛期更要关注防汛法律法规的落实问题。”中央民族大学法学院副教授李聚在接受记者采访时说,暴雨红色预警只是气象部门发布的行政指导,不具备强制执行力,政府相关部门的应急响应更加至关重要,要以最快速度应对突发情况。

首次开挖泄洪口 刚柔相济起作用

时间回到8月22日。

暴雨中,郑州市帝湖一桥连接金水河处被挖开一个约8米宽的泄洪口。这是帝湖首次临时开挖泄洪口引流。

记者了解到,帝湖周边居住着6878户17771人,在“7·20”郑州特大暴雨中,沿岸住户一层普遍进水,地下室进水,商铺、车辆、基础设施受灾严重。

“帝湖泄洪方案是凌晨3点经水利专家论证确定的,只有通过开挖泄洪口,平行泄洪才能缓解帝湖泄洪压力,减缓水漫堤坝对附近房屋及群众安全造成的威胁。”现场抢险负责人介绍说。22日中午开始,雨量加大,帝湖库容存在压力,泄洪口泄洪流量不足,原计划3米的泄洪口扩大到8米宽。

现场抢险负责人坦言,郑州市防汛抗旱指挥部发布的6号令,让相关部门迅速下定决心开挖泄洪口。

6号令明确,对全市所有水库、河道、黄河堤岸、滩区、南水北调工程、隧道桥涵、城市积水点、工地深基坑、电力通信设施、户外广告设施、轨道交通、铁路等重点区域、重要点位和薄弱环节进行24小时不间断巡查巡防,发现险情第一时间上报,第一时间处置。

“尽管防洪、突发事件应对等法律法规赋予了防

汛抗旱指挥部机构处突发事件的职责,但因情况紧急、事情重大,如果还延续往常的请示汇报程序,就可能延误最佳应对时机。这就需要强化相关部门和负责人的依法履职意识。”李聚认为。

“6号令具体明确,操作性强。”郑州市中原区航海西路街道办事处相关负责人说,为确保帝湖周围居民点安全,办事处组织社区与物业公司开展防汛演练,在暴雨来临前,配备了大型铲车等救援车辆,果断关闭沿街门店。

而让市民感到温暖的是,8月21日22时,手机里收到了郑州市防汛抗旱指挥部致全体市民的一封信。信中介绍了对暴雨的研判情况,一一列举了应该注意的事项,并提醒市民遇到困难或有问题投诉,请第一时间拨打政务服务便民、110警务服务热线、119消防救援热线,灾后群众救助电话。

“在郑州生活20多年,第一次在汛期收到这样的信,感到特别温馨。”李家大哥感慨道。

“6号令具有强制力,对国家公务人员来说,如果落实到位,就可能因失职渎职被追责问责。而致全体市民的一封信更多体现了人文关怀,同时也是依法发出的动员令。应急法律法规明确,国家建立有效的社会动员机制,增强全民的公共安全和防范风险的意识,提高全社会的避险救助能力。”李聚说。

8月22日20时10分,郑州市气象台解除暴雨红色预警信号。23日,郑州市防汛抗旱指挥部发出通知,自15时起,有序恢复正常生产生活秩序,公共交通恢复正常运行,商铺和经营网点恢复正常营业,地下商场、地下停车场、住宅小区地下室等恢复正常使用。

积水点长期存在 防汛短板需补上

8月22日下午,记者在采访中途经陇海西路与新田大道交叉口,看到西南角处的积水深达半米左右,不时有车辆涉水通过。23日上午,记者再次来到该处,前一天的积水大部分已经退去,路边仍有少许积水,环卫工人正在清理淤泥。

“陇海西路高架桥下,有三四处一下雨就积水,还

是排水不畅。”一位在附近居住的市民说。

实际上,在之前的多次暴雨中,这个地点一直是积水点。如在2016年7月19日的暴雨中,该路段向北100米处的积水深约半米,积水带长约150米,七八辆车在水中熄火。

5年过后,情况依然没有太大改善。

采访中,不少郑州市民向记者提出:每逢暴雨,城市一些道路都会出现不同程度的积水,如何破解这一城市痛点?

两年前,郑州官方曾对此解释说,城市雨污水管网老化,建设标准低,是导致城区道路积水的重要原因之一,现有排水设施,排水系统满足不了城市人口剧增,城市快速发展的现实需要。

“7·20”特大暴雨,也引发人们对郑州海绵城市建设及效果的关注。2016年,郑州市入选海绵城市建设省级试点。根据《郑州市海绵城市专项规划(2017-2030年)》,至2020年建设海绵城市项目总投资将达到534.8亿元。

“虽然一直在治理,投资巨大,但在老百姓的直观感受中,每逢大暴雨总是会出现内涝,感觉治理效果没有达到预期。”一位郑州市民对记者说,这一观点也得到了其附近市民的认同。

“老百姓有疑问甚至质疑可以理解,现在的关键是如何把城市防汛法律法规落到实处,让人民群众感受到补上城市防汛短板所带来的变化。最近两轮强降雨应对措施的变化,就是没有落实好防汛法律法规带来的变化,相信也给郑州市民带来了不同的感受。”郑州政府部门一位不愿具名的人士表示。

“防洪法明确规定,防洪工程建设应当纳入国民经济和社会发展规划,采取措施加强防洪工程建设,巩固、提高防洪能力。地方政府应在灾后重建工作中,把相关的规划向社会公开,注意收集市民的建议与意见。这种方式也是一种有效的宣传模式,能够提高市民防汛意识。”李聚认为。

郑州市城市防汛指挥部办公室主任表示,两轮强降雨给城市防汛带来了考验,教训也非常深刻,将及时修正应急预案,避免今后造成大的城市内涝。

制图/高岳

记者调查快递末端投递服务问题 为啥现在快递送货上门变少了

□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 杨惠嘉

北京的李先生前不久又丢了一个快递。当天下午,他在购物软件后台看到自己购买的商品“正在配送”,半个小时后再刷新订单信息,发现商品“已被门卫签收”。下班后,他去门卫处找快递,结果怎么也找不到了。

“我的快递曾被门卫签收过,被驿站签收过,甚至还被水箱、电箱和‘有人’签收过。”李先生对此懊恼不已。

李先生的情况并不是个例。《法治日报》记者近期采访了北京、上海、黑龙江佳木斯、河北沧州等多地发现,一些缺乏职业素养的快递员以“打电话无人接听”“敲门无人应答”为由,未经收件人允许就将快递存放在门口、快递驿站、快递超市或其他存放点,有的甚至直接点了“签收”。

根据邮政法第八十四条,“快递”的定义是“在承诺的时限内快速完成的寄递活动”。多名接受记者采访的业内人士认为,“快递”即“快”和“递”,其中“快”指快速,“递”指手递手,由快递员将快递递给收件人。然而现实中,“手递手”这最后一环不尽如人意——快递末端投递服务存在不按址送货、虚假签收、违规收费等“顽疾”。

不发通知直接投递 虚假签收屡见不鲜

记者采访发现,在不按址投递这一类问题中,一些消费者对这种不同观点,对于快递是否“送货上门”的需求不尽相同。有些人极力反对快递寄存,一定要快递员将快递送至自己手上;也有些人因为收件不方便,同意将快递送至家门口、驿站或者其他代收点,但他们都有一个前提——快递员在送货前需要提前沟通。

在北京工作的甄女士是一名朝九晚五的上班族,白天家里没人,她担心快递员如果将快递放在家门口可能被他人拿走或被当作垃圾清理掉,所以她希望快

递员和自己沟通后将快递放在驿站先寄存。

租住在佳木斯市某小区的张女士是一名大一学生,由于课程繁忙,白天基本不在家,所以她通常让快递员将快递寄存在小区一个超市里。

不过据记者了解,也有些快递员不通知收件人直接将快递放在代收点。

黑龙江的朱女士反映称,有一次她购买电子产品,还没有收到货就“被签收”了。“我看到平台提醒商品已送达并签收,就在规定时间内去代收点取货,却未找到商品。后来联系快递员,对方解释称因为要下班了,所以提前点了签收,第二天再送。”

根据《快递暂行条例》规定,快递公司应当将快件投递到约定的收件地址,收件人或者收件人指定的代收人,这两个动作缺一不可,不是“或”的关系,而是“且”的关系。

丁红涛说,仅“投递上门”将快递投递到约定的收件地址,并未递给收件人或收件人指定的代收人,或者未经收件人同意就将快递放到收件人家门口,快递柜、驿站以及其他代收点,均违反了邮政法的立法精神和《快递暂行条例》的原则规定。

丁红涛提醒,如果寄件人在选择快递服务时,或者收件人在快递员征求意见时向快递公司或快递员明确,快递可以投递到快递柜或其他代收点,或者直接放到家门口,则快递公司或快递员均应留存好投递方式的证据。

末端投递费用偏低 快递难以投递上门

为切实加强快递末端投递服务规范管理,今年4月6日,北京市邮政管理局印发出通知,在全市范围内组织开展为期3个月的快递末端投递服务专项治理

工作。

如今距离北京市专项整治结束已经过去一个月,记者近期走访发现,在北京,快递末端投递中不按址投递、“虚假签收”、违规收费等问题虽然有所缓解,但随着快递行业竞争压力增大,多家快递公司采取降低快递末端派费策略,快递网点单件快递配送获利低,快递公司不送货上门,不经收件人同意就直接将快递存放在驿站的现象依旧存在。

北京物资学院教授郭跃认为,随着快递市场迅速发展,消费者的消费习惯发生变化,对服务质量和物流速度有更高要求。很多快递公司打“价格战”,为了争夺利润,降低快递价格,增加快递员每日配送任务,一定程度上导致了不按需配送的问题。

丁红涛则认为,快递费低,甚至低于投递费,是快递员难以投递上门的根本原因。快递员为完成任务,快递公司为了节约成本,不得不将快递放到快递柜、快递超市、代收点。

采访中,也有消费者担心,如果地方加强快递末端投递服务治理工作,会不会导致快递公司抬高快递费用?

河北李景玉律师事务所律师王学山介绍说,根据《关于放开部分邮政业务资费有关问题的通知》,国内特快专递资费、明信片寄递资费、印刷品寄递资费和单件重量10公斤以下计泡包裹(每立方分米重量小于167克的包裹)等竞争性包裹寄递资费,由政府定价改为实行市场调节价,邮政企业可以根据市场供求和竞争状况自主确定资费结构、资费标准和计费方式。但邮政企业制定或调整实行市场调节价的邮政业务资费项目和资费标准时,应当提前30天向社会公示,并抄送国家发展改革委、国家邮政局。

“涨价要有合理的事实和法律依据,不得串通涨价。根据《邮政普遍服务监督管理办法》第三十七条的规定,邮政管理部门对于快递公司涨价行为要依法实施监督。”王学山说。

值得注意的是,记者观察到,在快件量峰期如“双11”、春节等时间段,快递行业内部会出现联手涨

价的情况,大幅度提升揽件资费标准,但快递员的收入往往增加不明显。

对此,王学山认为,根据《快递暂行条例》,国家鼓励快递企业在节假日期间为用户提供正常的快递服务,以此指引企业通过合理安排值班休假以及给予员工物质精神激励等多种有效措施,实现消费者与劳动者的互利共赢。末端快递企业应该与其合同相对方依法修正具体的投递费用标准,从而增加具体投递人员的劳务费单件标准。作为劳动者的投递人员也有权利要求以法定节假日加班为由主张加班费,或是要求增加单件派发标准,从而杜绝上游涨价、下游无关的怪现象。

“不过,对于快递服务人员来说,业务增长不等于福利增长。切实完善快递服务人员的绩效制度,提高快递服务人员个人收益,才能更好地实现按需送货。”王学山说。

多措并举完善机制 妥善解决投递顽疾

7月8日,交通运输部、国家邮政局等七部门联合印发《关于放开部分邮政业务资费合法权益保障工作的意见》。在保障合理的劳动报酬方面,《意见》提出,要制定《快递末端派费核算指引》和《快递员劳动定额标准》,建立行业工资集体协商机制,引导电商平台和快递企业加强协同,加强劳动保障监察执法。

王学山建议,在出库、发货、配送等全链条建立电子影像监控系统,运用科技手段进行无缝监督实为必要且可行的。

丁红涛提出,如果电商平台能够明确不同快递服务的价格,应该有助于解决末端投递问题。

“电商平台应当明确不同快递公司的价格不同,投递上门是一个价格,投递到快递超市是一个价格,投递到快递柜是一个价格,让消费者根据其需要来选



择投递方式。”丁红涛说,“一刀切”的价格,对消费者不公平,消费者希望快递投递到快递柜,却要支付投递上门的价格;对快递公司也不公平,投递上门和投递到快递超市,不应当是同样的收费。”

谈及未妥投的责任问题,丁红涛直言,未依法投递快件的,快递公司应承担相应的民事责任和行政责任。快递未依法投递,发生毁损、灭失、短少的,快递公司通常应依据民法典承担违约责任或侵权责任。根据《快递市场管理办法》第四十条规定,经营快递业务的企业违反快递服务标准,严重损害用户利益,由邮政管理部门责令改正,处五千元以上三万元以下的罚款。根据《快递暂行条例》第二十五条规定,快递员在投递时,必须告知收件人或者代收人当面验收。倘若快递员未依法投递,也未告知当面验收,一旦发生快件毁损、灭失、短少等情况,消费者维权得到支持的可能性比较大。

从消费者角度来说,如果遇到快递员不按址投递、虚假签收等问题怎么办?

受访专家均表示,消费者可以拨打物流公司官方客服电话协商,如仍不能解决可登录国家邮政局官网或拨打消费者协会热线进行投诉。