消费热点>>

寄送包裹需先开箱验货

新标准今年5月1日起实施，有的用户不满意

本报济宁2月28日讯(记者 孔令茹) 近日，相关部门联合发布的《快递服务》系列国家标准，规定“对于包裹和印刷品，快递服务组织收寄时应当场验视内件，用户拒绝验视的，可不予收寄。”据悉，该标准将于今年5月1日起实施。

记者在圆通速递官网上看到一份敬告客户书，表示将严格执行“开箱验视”制度，把好每一件快件揽收的验视关。圆通速递济宁公司表示，在揽收环节中将逐推开箱验货，保证流通秩序与安全。

28日，记者跟随圆通快递员尚继霄来到北湖许庄街道张营村上门揽收快件，淘宝店主崔兆平已经在楼下储藏室等候，和以往不一样的是，崔兆平没有将包装盒完全密封。“看到新闻上说寄送包裹需要开箱验货，所以没有封口等着快递员验收。”崔兆平已经做了三年的淘宝生意，所寄送的包裹都是由圆通快递的工作人员上门揽收，虽然已经是老顾客，但还是很配合尚继霄的例行工作。

快递员正在检验顾客想要邮寄的货物。本报记者 李岩松 摄

记者跟随尚继霄上门取件过程中，开箱验货工作一直很顺利，但也出现了一些小问题。在市中区某单位工作的郭女士想给在济南的母亲邮寄一些日用品，听说需要开箱验货时明确表示拒绝。“包裹内是什么物品是我个人的隐私，快递人员只负责把包裹送到就行了，没有权利开箱验货啊！”郭女士表示，为了证明包裹内无违禁物品，她可以提供身份证、工作单位和住址，但不同意开箱验货。经过一番劝说，十几分钟后，郭女士终于答应配合快递员的工作。在去下一站揽收的路上，尚继霄舒了一口气，“有些散件在揽收中经常遇到这种问题，虽然时间耗费了不少，但是为了安全也只能这样做。”

圆通速递济宁公司总经理贾全东告诉记者，公司的揽收客户大多是淘宝店家和工厂，基本上都是固定的老顾客，熟知包裹内的货物明细，但对于首次寄件或陌生寄件的要严格进行开箱检查。“危险液体、粉末以及一些易燃易爆物品我们都会拒收，以免在运输环节出现安全问题。”贾全东说，快递员如未开箱验视，揽收了危险类快件，公司给予200-300元的罚款，就是希望将安全隐患控制在揽收源头处。

随后，记者联系了济宁城区几家速递公司，他们均表示平日在揽收环节会注意开箱验货。“之前经常在快件上车扫描时发现一些违禁物品，大多是从酒店、路边等一些不固定场所揽收的快件，所以现在会格外要求开箱验货。”中通速递济宁公司总经理曾宁说，为了提高揽收速度，很多快递员会省略开箱验视的步骤，但是现在对于首次、酒店或路边寄件人要进行开箱验货，否则会选择拒收，新标准实施后，公司将更加重视开箱验视这一环节。

同时，也有部分速递公司表示担心，如果顾客坚持不让开箱验货，或者表示包裹内物品是个人隐私，这样速递公司与顾客间容易产生矛盾，而且影响公司业务。

衣服送洗缩了水 原来干洗变水洗

本报济宁2月28日讯(记者 李倩 通讯员 宫明) 花上千元买的羊绒大衣，原本是送到干洗店干洗，没想到干洗店为节省成本直接水洗，导致衣服严重缩水变形。27日，记者获悉，经曲阜市工商局三孔景区工商所调解，干洗店赔偿消费者800元现金。

天气转暖后，不少市民将冬天穿脏的大衣送到干洗店清洗，曲阜的市民李女士也不例外。2月初，李女士将自己的一件“慧之芳”粉色羊毛大衣拿到曲阜市一家干洗店干洗，但干洗店为了节省成本，却没有按照顾客的要求干洗，而是选择使用洗衣液进行水洗，最后导致羊毛大衣严重缩水。

干洗店不看衣服成分，便直接水洗，导致衣服严重缩水变形，李女士很难接受，表示干洗店应该负全责，要求其赔偿其损失。因为赔偿金额没有达成一致，李女士找到工商部门维权。接到举报后，工商所工作人员立即到被投诉的干洗店，核实情况。了解情况后，工商所随即约谈双方当事人。经调解，干洗店同意赔偿顾客损失800元，消费者也表示同意接到补偿后取回衣服。

对此工商部门提醒，从事服装洗熨服务的经营者，应当按照约定提供服务，在出具的取货凭证中注明承揽洗熨服装的质地、规格、颜色、价值以及有无瑕疵等内容。造成衣物变形、损坏、串染色、遗失的，经营者应当退还收取的费用，并视物品的实际购买价格、物品折旧等因素承担相应的赔偿责任。如有特殊要求的，经营者可与消费者达成专门约定。此外，根据《洗染业管理办法》第十二条规定：“经营者在经营过程中应遵循诚实信用原则，对消费者提出或询问的有关问题，作出真实明确的答复，不得欺骗和误导消费者，不得从事以‘水洗’‘单烫’冒充干洗等欺骗行为。”因此，干洗店过错导致的消费者损失，应当由干洗店承担。