

快件损毁今起照价赔偿

快递新规正式实施,暴力分拣最高可罚款3万元

□本报记者 曲彦霖 见习记者 陈莹
qlwbqyl@vip.163.com

特意从国外带回来的奶瓶,收到时却发现奶瓶碎了,快递公司只赔三倍邮资,网上买工艺品,却收到一盒玻璃渣……快递行业在带来便捷的同时也存在不少问题。3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》正式实施,新《办法》有哪些亮点?对快递行业会造成哪些影响?

独家报道
直击真相
967066



27日,EMS工作人员正在扫描快件信息。记者 曲彦霖 摄

消费者反映 >>

奶瓶碎了 只获赔三倍邮费

最近,栾女士遇到一件烦心事。从烟台寄出的快递,到北京后却破损了。当她向快递公司投诉时,快递公司只同意赔偿三倍邮资。

栾女士告诉记者,1月20日,她通过一家快递公司把从国外特意带回来的三个PES材质的奶瓶,寄给远在北京的弟妹。“当着快递员的面儿封的箱,还按快递员的提醒加了泡沫。”栾女士说,原以为肯定万无一失,没想到三天后,她接到弟妹电话说其中一个奶瓶碎了。“快递公司直接把快递员的电

话给了我,快递员却说‘外包装损坏不能赔偿’,只能退快递费。”栾女士无法接受这个建议,当场拨通了快递公司的电话,得到了按三倍邮费赔偿的答复。

快递费一共不到20元,可一个奶瓶的单价是200多元。栾女士越想越生气,干脆投诉到了这家快递公司在上海的总部:“总部第二天回复我,说得找当地快递公司,而快递公司却让我找快递员。”如今,一个多月过去了,栾女士已经疲惫不堪,“每次想起这事就心烦,真不知道该怎么办。”

记者调查 >>

为免破损 店家试过各种招儿

快递破损,上火的不仅是收件人,寄件人也有一肚子的委屈。在淘宝做女装生意的田女士说:“我们商品页面上明确指出‘买家必须先验货再签收’,就是为了不想惹麻烦。因为货品一旦坏了,涉及赔偿很麻烦。”

“很多都是‘暴力分拣’惹的祸。”同样做淘宝生意的李先生告诉记者,他做的是工艺品生意,有

瓷器,也有琉璃。这种货物破损几率比较大,几乎每周至少要遇到二三次。

当记者询问有没有完善的保护措施时,李先生说:“泡沫、气泡袋、报纸等等,这些招数我都用过了,还贴上了易碎品的贴,可还是有碎的。”买家退货,自家商铺信誉受损不说,商品的损失谁来赔偿呢?



快件被整整齐齐地码放在大厅里。见习记者 陈莹 摄

○新规解读

赔偿不再设“三倍邮费”上限

新《办法》实施后,栾女士价值200多元的奶瓶受损,只能获赔三倍邮费的情况将不再出现。

据介绍,原来所谓的“三倍邮费赔偿”,主要依据《中华人民共和国邮政法》中一般赔偿消费者资费的3-5倍。据业内人士称,快件和邮件并不能混同,这种说法本身就靠不住。

新《办法》规定,“在快递服务过程中,快件(邮件)发生延误、丢失、损毁和内件不符的,经营快递业务的企业应当按照与用户的约定,依法予以赔偿。企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的,对于购买保价的快件(邮件),应当按照保价金额赔偿。对于未购买保

价的快件(邮件),按照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律规定赔偿。”

按照《中华人民共和国合同法》规定,如果运输过程中货物损毁或者丢失,承运人要按照约定进行赔偿,如果没有约定或者约定不清的,一般给予市价赔偿。

暴力分拣最高可罚3万元

暴力分拣一直是公众关注的焦点,新《办法》专门针对暴力分拣进行了详细规定。从3月1日起,暴力分拣最高处罚3万元。

新《办法》第十六条第(二)项规定“企业分拣作业时,应

按照快件(邮件)的种类、时限分别处理,分区作业,规范操作,并及时录入处理信息,上传网络,不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件(邮件)损毁”,违反规定的,由邮政管理部

门处一万元罚款;情节严重的,处一万元以上三万元以下的罚款。

如何界定暴力分拣?快递服务国家标准有详细规定:离摆放快件的接触面间的距离不应超过30厘米,易碎品不应超过10厘米。

泄露用户信息轻则罚款5000元

新《办法》第二十八条也明确规定,快递从业人员不得留、倒卖、盗窃快件(邮件),不得违法提供从业快递服务过程中知悉的用户信息和其他法律法规禁止的行为,否则“由邮政管理部门责令改正,没收违法所得,并对个人处五千元以上一万元以下的罚款。构成犯罪的,将追

究刑责。”

记者调查,曾有报道称消费者填写在快递单上的地址、电话等信息,被公开在网上叫卖,使很多消费者对快递单泄露个人信息表示担忧。新《办法》实施后,对快递行业的监管将加强。

另外,新《办法》第十七条

还规定“经营快递业务的企业投递快件(邮件),应当告知收件人当面验收。快件(邮件)外包装完好的,由收件人签字确认。投递的快件(邮件)注明为易碎品及外包装出现明显破损的,企业应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。”

○快递应对

24小时不休力保“温柔”

新《办法》规定,快递过程中,快件(邮件)若发生延误、丢失、损毁和内件不符的,快递公司须依法予以赔偿。新《办法》实施后,快递企业如何应对?

27日下午1点多,记者来到位于只楚路上的山东省邮政速递物流有限公司烟台分公司,在二楼两三百平方米的分拣场地内,工作人员手拿扫描仪,正分拣着从全国各地发来的快递。“每位员工每年都要签保密协议。”分拣中心主任任柏源拿出《员工手册》说。

任柏源说,新《办法》3月1日正式实施,他们的要求也更严格了。“光二层就有十几个摄像头,工作人员24小时工作,实行三班倒。”任柏源说,平时每天进出2

万件快递,光棍节等节日能达到3万件,实行三班倒就使得货物不至于在夜间积压,也保证工作人员不忙乱,杜绝暴力分拣

“公司规定,每一件快递从进到中心,再发出去,必须在60分钟内完成。”任柏源说,实时信息消费者可在网上通过订单号查询。工作人员一旦遇到有损坏的快件,即使包装没有损坏,里面有异响,他们也要上报,同时填写“异常件”的手续,方便查询。

随后,记者又来到宅急送快递公司的一家营业所,发现公司悬挂了“严格管理”、“内控丢失”等条幅,不少工作人员忙着分拣快递,根本无暇分心。

本报记者 曲彦霖 见习记者 陈莹



27日,邮政转运员正在装卸快件。记者 曲彦霖 摄



吉斯妲元 关爱如初
3月1日-3月8日
买三赠一

凡3月8日当天生日,且年满25周岁女性持本人身份证到烟台、威海、青岛、牟平旗舰店即可享受吉斯妲元买一赠一活动,每人仅限三盒。

活动期间有粉刺、痤疮困扰的顾客到店可获额外惊喜。

jis 吉斯集团

烟台吉斯波尔葡萄酒有限公司出品
服务热线: 400-658-2211 800-860-2211
电话: 0535-4237199
Http://www.gisbelle.com

