



本报“3·15护航行动”开通五种联系方式,期待您的参与。护航热线:8308110,13156993230;新浪微博:齐鲁晚报今日日照http://weibo.com/qlwbjrz;微信平台:齐鲁晚报《今日日照》;本报日照读者QQ群:102053024;互动邮箱:qlwbjrz@126.com。您有啥线索,请与我们联系。

160多公里,快件“走”了31天

日照一市民发快递去临沂费县真费劲,遇到快递烦心事请联系我们

文/片 本报记者 许妍 赵发宁 实习生 边庆瑜 王楠

快递已经成为很多人日常生活的一部分,但快递的速度,服务态度以及货物丢失等情况时有发生,日照一位先生往临沂费县发了一个快件,31天后,快件终于到了。

A 问题:1月20日发件 2月20日收到

3日,市民张先生拨打了本报热线电话称,他对申通快递的速度严重不满。

“我1月20日从日照发了一件快递到临沂费县,一直到2月20日,朋友才收到快件,这速度和快递简直就是天壤之别。”张先生向记者抱怨。

原来,张先生老家就是费县,目前在日照做生意,1月20日,他给费县的朋友寄了一份文件,“花了10块钱,用的是申通快递。”张先生说,快递寄出后,朋友一直说没收到。

“发出去一周后,我实在忍不住问了一下快递员,快递员说都送出去了,可能是雾霾或者高速堵车问题,让我再等几天。”张先生说,他就耐心又等了一周。

“可半个月过去了,快件还没到。”张先生说,他年前寄出去的快件,“真没想到,申通快递还陪我的文件过了一个年。直到2月20日,快件终于到了。”

“也就是160多公里路,没想到快件竟然‘走’了31天。”张先生有点无奈地说。



新市区一家公司,一上午时间就收到了四个快递包裹。

快递回应:快件压在仓库 没及时联系发收货方

事后,经过询问,申通快递给出的解释是,快件上的名址脱落丢失造成的。

像张先生这样的情况,看似是个例,但不少网购者也有这样的经历,通过快递单号查询到快件已到达目的地,却迟迟收不到。

对于快件延时收到的情况,4日,记者来到申通快递公司日照分公司,该公司一位姓邵的负责人向记者说明了快递延时送达的原因。

“我们公司规定,快件一般在7天之内容到客户手中。”邵先生解释说,像张先生遇到的情况,“由于名址联是手写的,所填内容比较清晰,而签收联是复写的,看不清楚收发件人的地址和电话,所以导致送达延误。”

“像这种问题件,一般压在仓库了,但应该及时联系收发双方的。”邵先生解释说,像这种情况,一旦拨打总部电话投诉,分公司或者快递员会受到1000元的处罚。

管理部门回应:没造成损失应免邮费

像张先生的这种情况并不是个例,6日,记者就此咨询了日照市邮政管理局。

日照市邮政管理局一工作人员说,按照相关的邮政管理规定,像这种延迟寄到的快件,如果超过规定期限,但并没有给收寄件人造成实质性损失,应该做出免除本次寄件费用的赔偿。

“但如果是邮寄的水果等,或者快件本身有明确的保质期,应按《民法》的相关规定按照原价赔偿。”该工作人员说。

“我们也提醒寄件人,在邮寄物品的时候最好有保价,不要存侥幸心理,毕竟一旦出现损失便是百分之百。”日照市邮政管理局相关负责人告诉记者。

B 问题:不让拆包验货说是公司规定

“前一段时间,我从网上买了一台平板电脑,商家发的从是顺丰快递。速度倒是很快,两天就到货了。”刘女士说,因为担心买到翻新机或者水货,所以她要求拆包验货。

“当时卖家都嘱咐我了,怕出现损坏、偷梁换柱等问题,要求我一定要开包验货。还说让我把产品的序列号输到官网上查询,看是不是正品。”

刘女士说。

“可是,下楼拿到快递之后,快递员要求我先签字,不签字就不能打开产品包装,说这是公司的规定。”最后,刘女士只能和快递员协商,先签字,但在快递员面前打开产品包装,查询了序列号的真伪。“还好没有问题,如果出了问题,但是我已经签字了,这个责任怎么算?”刘女士说。

快递回应:不能打开包装验货 特殊情况特殊对待

3日下午,记者拨打了顺丰4008111111客服电话,一名客服人员说:“公司要求是不能打开产品包装的,但是遇到这种情况,序列号在产品包装里面,可以打开包装,但是不可以开机使用。”

对于这种情况,一位快递业内人士表示,按照行业规则,收货人是可以要求先验货后签收,“如果快递员坚持先签收再验货,收货人可以拒收,然后该快件会被当成问题件退回,之后发货人可以投诉快递公司的。”该业内人士说。

管理部门回应:收件人可以在收件时开箱验货

日照市邮政管理局相关负责人介绍,按照相关规定,收件人是可以的在收件时开箱验货的。“像这种坚决不能拆封的情况可能是个例,其实收件人还是应该开箱验货的,这样对于快件损失赔偿问题,当面锣,对面鼓,比较好说清楚。”

这位负责人也坦言,现在快递行

业快速发展,相关的法律政策也会逐渐完善起来。

“我们提醒市民,贵重物品一定要保价,邮寄物品时一定要选择正规的快递公司,不要贪图便宜。另外,发件时候,也请市民一定要配合快递公司的要求,检验需要发的快件并加盖验视公章。”该负责人说。

C 问题:快递员不等签收 快件直接放传达室

“从大学开始,我就经常在网上买东西。”去年刚刚工作的小陈说,“在校园里的快递公司网点,一般都是快递到了就打电话或者发短信通知,再到各个网点自己领取,工作人员都会仔细核对手机号、姓名,才让你签字拿件。”

小陈说,现在快递送到了以后,有的快递员会打个电话通知快件在传达室,有的直接根本就不通知。“我们同事现在都是在网上查看了物流信息,信息显示为‘已签收’,再去门口传达室找自己的快递。”

对此,记者调查发现,现在有不少快递员为了图方便,都会把快件放在小区物业公司、单位传达室或者办公室,根本就不需要客户本人签字确认。

“我有个同事就曾遇到这样的事,新买的衣服不知被谁冒领了。”小陈说,她虽然没遇到过,但对此也比较担心。

快递回应:若接到类似投诉 罚快递员1000元

对于这种情况,申通快递公司负责人邵先生也坦言,他们公司很多快递员也存在这种情况。

“这都是因为经常去送件,大家比较熟悉了,虽说快递员省了点事,但违反了公司规定,一旦有人投诉,快递员要被处以1000元的罚款。”邵先生说。

“其实,只要没有丢失货物,很少有人会因为这个投诉,大家可能觉得快递员的工作也挺辛苦,所以也很理解我们。”邵先生说,虽然他们也有规定,但出于人性化管理考虑,实施起来还是有顾虑。

管理部门回应:不通知收件人 损失快递公司承担

“这种行为肯定是不符合快递邮寄管理规定的,如真出现快件损失的情况,在没有保价的情况下,按照国家规定应该按《民法》的相关条款进行赔偿,而《民法》中对此的规定是,按照商品的实际价值赔偿。但是具体如何赔偿,各个快递公司也都有不同的规定。”6日上午,日照市邮政管理局相关负责人说。

“如果在代签或者根本没有签收的情况下出了问题,收件人是没有责任的,所以这只会增加快递员的风险,快件出了问题也由快递员赔偿。如果征求了收件人的意见后,同意快递员把快递放在某个地方再自行领取的话,收件人应付全责。”该负责人说。

若快递出现纠纷,市民对快递公司的处理结果不满意,可以向邮政管理局申诉,山东省邮政管理局申诉电话是0531-12305,日照市邮政管理局电话为0633-8857786。



有什么新鲜事想告诉大家?

快递到了,快递员不让拆包验货合理吗?你有多久收件不签名了?淘宝上买的商品最晚几天到的?你在快递经历上都遇到什么问题?快来“吐槽”吧。

发布

夏天买裙子秋天才收到

@Vanessa:电话预约宅急送快递上门取货,原本定的是中午11点取件,我打电话催了他四五次,到第二天下午才来,好在我又找了另一家快递公司,才没耽误事。

@柒月的星星:夏末买的裙子秋天才到,这是要冻死我们的节奏吗?寄个冬枣,还没发出去就被弄坏了,咱们滴枣啊……

能否别把快件抛来抛去

@舞-水端:快递行业在运输过程中,工作方式我有一次亲眼所见,直接从货车上扔在一堆快递里。

@pororo 是个宝:快递虾米的呀…真是又爱又恨…一般正规快递公司还是可以的,不过投送的时候能不能别把俺滴宝贝抛来抛去?

@咕噜咕噜:我遇到的快递小哥都还很好,只是中间包装运输的那些员工,把快递乱扔乱摔,好几次收到的快递都跟破烂似的。

快递服务态度为啥不能好点

@伟伟的小心愿:最痛心的就是不断给你发短信说快递到了,就是不说去什么地方拿,每次快递的外包装都破了。感觉快递公司是上帝,我们只能自己生气。

@楠:申通快递哥哥的素质有待提高,不送件也不打电话告知,我打电话过去问原因,态度还很横,直接威胁我说要压三天然后直接退回去。

快递小哥态度好平息怒火

@紫陌:强烈表扬亚马逊家的快递小哥,不仅态度好,货到付款零钱都不要。

@不爱冬天:EMS的,从广州到日照用了一天半,从日照到我手里用了4天,但是快递小哥态度很好,瞬间平息了我的怒火。

@王羞羞:快递员卖萌的那些短信其实可以给他们带来一些意想不到的效果,做服务行业,怎么变换服务态度挺重要。