

# 一张快递单作废竟要收3元

## 多数快递收取“面单费”且价格不一,物价部门称无统一规定

近日,济南市民王女士在快递物件时,因填完一张快递单后嫌价格贵不想寄了,收件点的工作人员告诉她要交3元的“面单费”,这令她感到不理解。记者调查发现,绝大多数快递公司都有面单费,且价格不一,物价部门也没有统一的收费规定。

文/片 本报见习记者 戚云雷

### 市民反映>>> 填好快递单后 不寄快递也要交3元

11日下午两点左右,打算给淘宝店退货的王女士领着两岁的孩子,提着有问题的鞋子,走进了济南大学西门附近的中通快递点。

在快递单上填好邮寄地址等信息后,她把单子交给了工作人员。工作人员称重后要20多元的快递费。王女士一听有点嫌贵,便告诉工作人员不想寄了。

“工作人员说货可以不寄,但作废的快递单要收3块钱的‘面单费’。”王女士说,“一张单子就要收3块钱,不就是一张纸吗?这也太贵了!”

因质疑收费的合理性,王女士要求快递点的工作人员出示收费标准,但工作人员只是称这是公司规定,可以打客服电话问。由于孩子一直在哭闹,王女士只好交钱离开。

### 快递公司>>> 快递单要向总公司买 每张进价就要2.6元

12日下午3点,记者来到济南大学西门附近的这家中通快递点。据一位姓石的工作人员称,快递单作废确实要收3元钱,这个费用叫面单费,“公司有这方面规定。”

该工作人员解释,他们的快递单是从公司买的,“进价是两块六一张,如果算上运输费,也就差不多三块钱了。”随后,该工作人员还出示了近期收支记录,记录显示该快递点当时购买了1000张快递单,付了2600元。

当被问起一张快递单3元钱的标准是否有明文规定时,该工作人员表示公司网站上没有,“得打客服电话问”。



快递公司工作人员向记者展示一张作废后再用的快递单,这样能帮顾客省去3元的“面单费”。

### 记者调查>>> 多家公司都收面单费,最高的竟收费5元

针对作废的快递单被收“面单费”的情况,记者咨询了国内比较知名的几家快递公司。除了顺丰快递完全免费、部分地区的EMS免费外,其他几家快递公司的快递单作废后都要收“面单费”,而且价格也不一样。

其中,圆通、中通、韵达快递均是3元,申通快递1—5元不等,天天快递2元,邮政EMS则是1元。顺丰快递的客服人员则称,顺丰的快递单完全是免费的,这是公司的便民服务政策。

中通快递的客服人员表示,中通各地快递网点的快递单都是从公司买的,只要填了

单子,就会产生3元钱的面单费用。他还表示,公司并没有收费标准的明文规定,以各地为准。针对王女士遇到的情况,客服人员称收3元“面单费”是合理的。

除了中通快递,韵达、圆通的客服人员也表示公司并无明文规定。申通快递客服人员解释称,申通快递各地的网点都是以加盟店的形式运作的,快递单等要从公司总部购买,确实要产生费用,公司有这方面的规定。

市民寄快递时,是否知道快递单作废要收面单费?收费多少?记者随机选取了20位市民

进行调查,近七成市民表示,根本没听说过“面单费”,也不知道快递单作废后是要收费的。“快递单不是免费的吗?这个钱怎么还收呢?”有读者问。

有6位市民表示知道快递单作废后要收费,但其中只有4位表示知道“面单费”的价格,因为他们都曾因填错快递单被收过“面单费”。

市民于女士称,她有一次寄快递的时候因填错单子,快递员要求她交3元,她跟快递小哥软磨硬泡才没有交钱。“我也是有了那次经历后才知道有‘面单费’的。”

圆通快递山东省客服的工

作人员告诉记者,正常文件的时候,“面单费”是包含在运费里面的,不会单独收。“每张单子编号都是唯一的,作废就不能用了,所以不可能免费。”济南大学附近的申通快递点一位工作人员说。

“填错单子的情况我也经常遇到,有的学生把单子涂改一下就行,有的学生填错后就不要了,换一张新的,但还是付了‘面单费’。我就把这张错单留着,如果有其他学生来寄快递愿意涂改一下这张错单用,就可以省去3块钱的‘面单费’。”济南大学中通快递点的工作人员称。

### 物价部门>>> 快递收费是市场行为,但要提前告知顾客

13日,省城一家快递公司的业内人士介绍,顺丰快递之所以不收费,是因为公司采取直营方式,而其他多数快递公司都采取的是加盟经营的方式。有的快递公司,加盟经营分为好几级代理商,总公司只能靠管控面单来管理下边的各级代理商。各级代理商从上到下,又会对运单进行层层加价,以达到盈利的目的。

“公司总部靠什么赚钱?就是靠卖运单。一张三块钱的运单,不是它的成本价格,还包括了公司的品牌价值、公司应为消费者提供的服务价值以及总部、代理商和各网点之间的利益分成。”

“其实面单作废后是不应该向消费者收费的,因为运输服务行为并没有发生,只有实际发生之后才能收面单费,这

是各快递网点把自己应承担的运单作废损失转嫁给了消费者。”该业内人士称。

山东省物价局收费处分管邮政的一位工作人员称,自新修订的《邮政法》出台后,快递公司的收费行为是市场化运作。“但快递公司要把具体的服务项目、服务内容,提前跟委托人说清楚”,这样才能避免双方因价格分歧出现纠纷。

济南大学中通快递点的石姓工作人员也承认,平时顾客来寄快递时,自己不会提前告知对方快递单要收费,而且也没有顾客问过,王女士质疑收三元钱面单费的情况,她也是第一次遇到。石姓工作人员也表示,有了这次教训,以后再给顾客发送快递时,一定会向顾客提前说清楚快递单的收费价格,以避免产生不必要的纠纷。

## 情商改变命运

### 卡耐基培训

有人问股神巴菲特,如何快速获得高管职位,巴菲特说,关键不是你的智商有多高,而是你的表达沟通和为人处世之道等,有一件事是你必须做的,那就是轻松自如的当众讲话,这是一种财富,你将受益五十到六十年之久,如果你不具备,你的损失也是五六十年,这是一项必备技能。

外交部 10 次使用, 山东大学 MBA 常年合作伙伴, 所有班都可免费复训

#### 给青少年最珍贵的新年礼物：卡耐基青少年口才与交际班

**帮助中小學生：**

- 上课敢于回答问题, 更积极主动有勇气
- 生动表达, 有条理, 更好的沟通能力
- 形成更加开朗自信的个性
- 更受师长同学欢迎, 处理好人际关系
- 能处理考试压力, 培养解决问题的能力
- 更有领导力, 学会展示自己
- 学会制定目标, 学会快乐学习

**小班授课, 限额 20 名, 多次为山大 MBA 授课的白老师、鲁老师亲自上课**

**迈出一小步, 人生一大步 电话: 86151234 86164688**

地址: 济南文化西路 13 号海辰大厦 B 座 412 室 网址: www.kanaiji.com.cn

## 药店停售半年, 医院只供临床 甲巯咪唑片仍一药难求

本报1月13日讯(见习记者 王皇魏新丽) 13日,记者走访省城多家药店、医院发现,2013上半年全国性断药的国产甲巯咪唑片仍未恢复供应。目前,已有企业恢复生产,但各大药店已停售,多家医院仍断货。替代药进口赛治也仅供临床。

甲巯咪唑片,国内生产的又称他巴唑,国外进口的叫赛治,是一种治疗甲亢的常见药。2013年7月以来,该药品出现全国性断货。半年过去了,这类药在济南市场供应依然紧张。

漱玉平民大药房泉城路店营业员说,他巴唑和赛治现在都只供应临床了,药店很难进到药。记者连续走访了多个药店,得到的答复都是现在甲巯咪唑类药物只能去医院买。记者了解到,省城医院的货源供应也很紧张。济南市

中心医院药学部工作人员说,甲巯咪唑片一直缺货,目前医院还有赛治,但一般先保证住院病人使用,除部分老病号外,门诊很难开到药。

国家食品药品监督管理局网站查询到的甲巯咪唑片厂家中,天津天药药业股份有限公司、德州德药制药有限公司已超过5年不再生产甲巯咪唑片,工作人员说“利润薄”是一个原因。

北京燕京药业制剂办公室工作人员透露,该厂2013年7月已恢复生产,2012年6月至2013年7月,由于甲巯咪唑原料供应不上,厂里基本没有再生产甲巯咪唑片。虽然目前每月产量已恢复到2012年6月前的水平,但由于断货1年多,所以还不能满足需求。“春节后应该能供应上。”