

# 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。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，正常发件的时候，“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”，这样才可以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3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标准，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岁，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

帮助中小学生：

- 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，是一种治疗甲状腺的常见药。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总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。”