

《快递服务》国家标准“五一”起执行

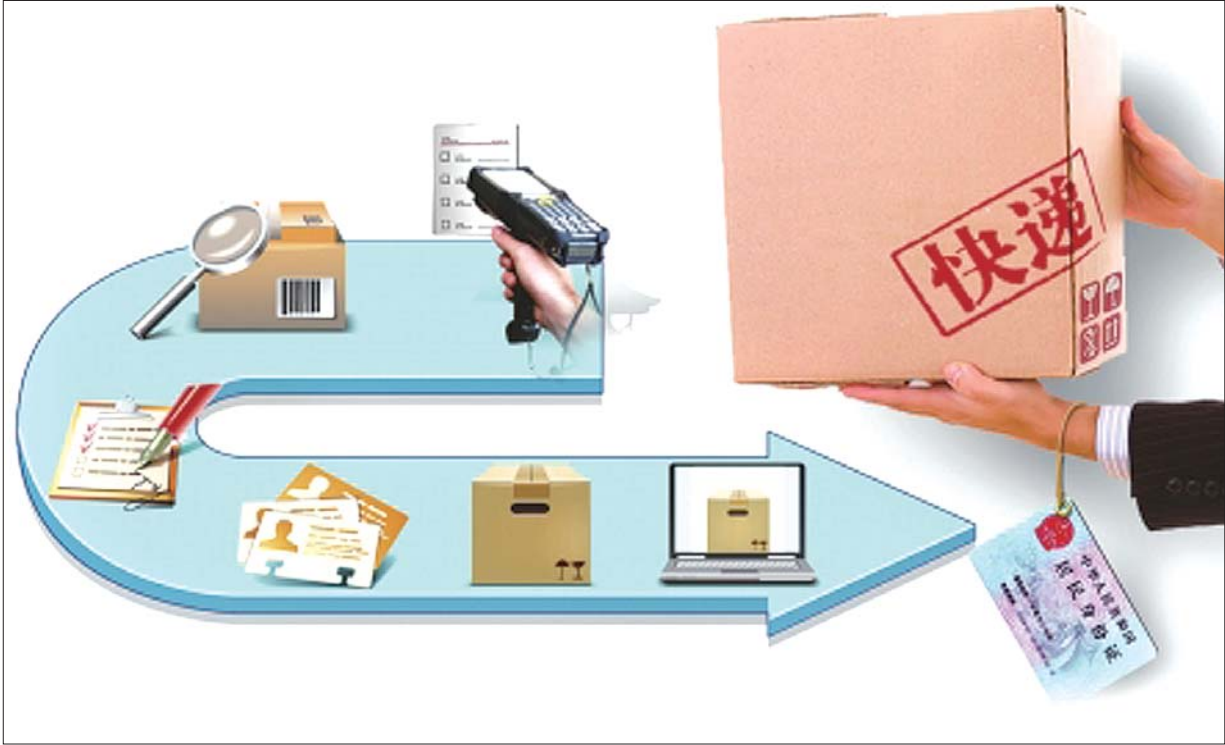
快递新标准实施走了样

本报见习记者 张汝树

5月1日起,备受关注的《快递服务》国家标准正式实施,邮寄快件需要登记个人手机号、身份证、姓名和开箱验货等规定成为关注的热点。记者日前从淄博市各大快递公司了解到,这些公司对国家标准的实施都有所准备,但多数快递公司认为,大批量的货物由人工检查耗时耗力。市民则担心登记身份证会泄露个人信息。



▲快递公司工作人员正使用“把枪”,扫描快件。



▲快递实名制流程:扫描快递单→验视快递物品→登记姓名、手机号、地址、身份证信息→出示身份证→交寄快件→信息录入→企业信息系统。

市民反映>>

《快递服务》国家标准规定,市民无论收、寄快件时都要先过一道验视关。寄快件时,先由快递员查验才会收件。如果拒绝验视,快递员可以拒绝收件。收快件时,市民要对外包装进行验视,外包装完好方能签收。

《快递服务》国家标准实施后,很多市民不仅担心实名制个人信息被泄露,更不愿意私人物

担心个人信息被泄露

品被拆开。家住张店商业街上的高女士是网购一族,认为快递开箱验货不仅能避免一些危险事件的发生,也能减少贵重物品损失的几率,她比较支持。

但据高女士介绍,她很反对寄送邮件时填写个人身份证号、手机号等私密信息。“有一次我接到了银行的通知,说我银行卡被人透支了,需要我去

办理一些业务。”高女士后来才知道是骗钱的。如果寄送邮件时填写那么详细个人信息,很担心会被泄露。

“我经常邮递一些东西给朋友,每次都打开验货,但有些东西不愿让人看到。”西五路开花店的刘女士说,现在有些快递公司的服务参差不齐,信誉不能保证。包裹被人查看,心理上很不舒服。

位于兰雁大道上的天天快递淄博分公司马经理告诉记者,不少客户不愿出示身份证,包裹也不允许快递员拆开查看。“这样做为难的还是我们。”马经理说,“万一出事,还是得由我们公司和快递员承担。”申通、汇通等快递公司的负责人也表达了相同的看法,认为快递实名制施行之后,登记客户信息和开箱验货将成为一大难题。

快递公司>>

天天快递淄博分公司的马经理告诉记者,快递实名制实施后,一些客户不愿意出示身份证或者不愿意登记个人地址,“所以我们也采取了一些应对措施”。马经理说,自春节以来,公司对于不愿意登记地址的新客户,就要求他们必须出示身份证;部分来公司送货不愿意提供身份证的,公司就要求开箱验货。但对于老客户

实施新标准客户难应付

要求相对较少。“我们现在不仅要求新客户、散户出示身份证,对于一些大客户我们也采取了相应的措施。”北营路上的申通快递经理向记者介绍,公司早就要求客户邮递时出示身份证,但仍有不少人不愿意“配合”。现在公司对新、散客户都要求出示身份证,必须开箱验货,不确定

个人信息的公司就会拒收。“因为万一出现危险,责任还是由公司承担。”据介绍,除了对散户、新客户严格之外,对于一些老客户、大客户,申通公司打算采取与他们签署保证协议的方法确保邮件的安全性,避免出现危险事故。

北营路上一家顺风快递公司工作人员告诉记者,现在公司

要求客户必须出示身份证,接收邮件者也必须出示相应身份证明。大客户的包裹,他们不能自行打包,将由公司派专人负责。“这样就避免了开箱验视环节。”顺风的工作人员说,“虽然这样做会耗费公司人力物力,但是会避免一些危险事故的发生。我们这样对待客户,实际上是对客户的负责。”

投递员>>

天天快递淄博分公司马经理介绍,实行实名制,验货速度将成问题。据介绍,快递员每天从早上7点30分工作到晚上8点30分。施行验货制度后,由于人手不足,验货耽误的时间非常多。“本来2分钟可以收完的邮件,验货后至少需要10分钟。”马

验货投递速度减了一半

经理介绍,收送快递一份1.5元,如果速度慢了,快递员工的工资也会减少。

马经理说,光淘宝客户的邮件在旺季时能达到1000件/天,企业客户平均20件/天。“因为与大客户较为熟悉,因此对于大客户货物,公司不可能做

到全部开箱验货。”

“快递员每人每天要投递80件包裹,送一份最少5分钟,送完就需要400分钟。”兰雁大道汇通快递公司王经理介绍,快递员在路上花费的时间,一天就达到七八个小时。按规定快递员必须将物品送到客户楼

上,由于时间仓促,只能提前打电话让客户下来取件。“如果开箱验货,快递速度会降低一半。”王经理告诉记者,这样在人员上就需要增加一倍多。据了解,不止汇通一家,顺风、申通、韵达等快递公司也都在招聘快递员。

专家看法

实施实名制需要一个过程

消费者不愿登记个人信息,更不想开箱验货,反对收件时出示身份证的规定。对此该如何应对?律师和社会学专家认为,这些规定对于消费者来说,就像当初火车票施行实名制一样,需要一个适应过程,实名制快递是规范行规的大趋势。

据了解,一些大的快递公司负责人认为,实名制利大于弊。天天快递淄博分公司马经理认为,虽然实施实名制后用工成本会有所上升,但长远来看,对整个行业发展利大于弊;韵达公司负责人也说,技术问题肯定会得到解决,实名制之后,快递行业可能会优胜劣汰,淘汰一些不规范的小公司,优化快递公司的发展环境。

淄博前方律师事务所房艳春律师认为,由于现在快递公司良莠不齐,实名制之后可能会泄露消费者的个人信息,但这些都可以通过完善相关配套制度进行规范,而且快递公司与客户之间是一种合同关系,公司应该保存好用户信息,维持公司信誉。从长远来看,快递实名制可以更好地维护消费者权益,规范快递行业的发展。

山东理工大学社会学教授牛喜霞也表达了相同的观点。牛教授认为,实名制施行后可以更好地维护市民利益。任何新制度、新办法刚开始实行时都会受到质疑,快递实名制也不例外。新规施行时可以针对出现的问题进行调整,使其更加符合实际,更加人性化。

公司出招

快递公司探索快捷服务办法

为了保证实名制后快递不变成“慢递”,不少快递公司正在探索一些办法。

顺风快递派专人负责大客户的邮件打包,虽省去了开箱验货的麻烦,但人工成本增加。申通快递公司在技术上狠下功夫,正在开发公司扫描枪功能。据了解,

现在扫描枪扫描邮件,只能获取发货、卸货、收货时间,开发之后,能对客户身份信息进行确认。

天天快递淄博分公司马经理提出了一个现成的措施,利用火车站、客运中心的X光安检机检查货物。对此,记者咨询了火车站工作人员

和X光安检机商家了解到,安检机用到快递行业中理论上可行,但并不能完全解决开箱验货的难题。

据火车站工作人员和安检机商家介绍,管制刀具等类似的危险物品可以通过形状进行辨别,对于危险液体、粉末要通过颜色进行

辨别,但是对于快递行业来说,这种安检机只能放在固定位置,出门收货的邮递员携带并不方便。记者了解到,这种安检机除了不易携带,价格也比较昂贵,大的15万元/台,小的9万元/台,如果使用这种安检机成本将大大增加。