

网购热潮中,快递hold不住

代签常有,保价不合理,投递员缺乏培训……

□本报记者 李彦慧 王帅

11月11日的电商购物狂欢,让快递市场猛然爆棚。而快递行业管理显然没跟上发展的速度。记者调查发现,快递爆仓、快件丢失、调包、丢失索赔麻烦、用户信息泄密成为快递行业“常见病”。而不少快递公司的管理可谓“一盘散沙”,监管频频空白。

代签丢了快件 快递员撒手不管

日前,市民冯女士在网上购买了一条裤子,选择了圆通快递公司投件。半个月后,裤子还没有到货,冯女士电话联系了圆通快递公司,负责该快件的快递员称,因为到件时正值周末,冯女士的公司没人,他将快递送到了楼下的另一家公司。冯女士找到了为其代签的人,而该人翻找半天后,发现这个

快件已经找不到了。冯女士随后联系了快递员,却被告知,快件已经被别人签收了,“不关他的事了”。不少市民曾遭遇冯女士这种“钱货两空”的情况:快递非本人签收,货品出了问题,卖家和快递公司却撒手不管了,原因就是“已代为签收”。而多数快递员在送件时,并不能执行“本人签收”

的规定。《快递业服务标准》规定,快递服务人员将快件交给收件人时,应有义务告知收件人当面验收快件;如果收件人本人无法签收时,可与收件人(寄件人)沟通允许后,采用代收方式,快递服务人员也应告知代收人的代收责任;与寄件人或收件人另有约定的应满足其约定。



▲客户的信息都标示在快件外表,没有任何保护措施。记者 王震 摄

丢了2000元的货获赔60元 保价规定不合理

日前,于先生家的热水器损坏,通过威海某快递公司把热水器送到厂家维修。而后来,热水器却半途莫名丢失。托运前,于先生并未保价,仅交了20元的快递费。事后,快递公司赔偿了于先生60元钱,而于先生的热水器价值2000余元。原来,快递服务合

同上规定:如托运人对物品不进行保价,双方无约定的情况下,最高赔偿标准不超过已支付快递费用的3倍赔偿。申通快递山东威海公司工作人员李红勇介绍,按照公司要求,快递员会询问托运人物品的价值,并根据价值确定是否对物品保价。该公司服务

合同中规定:选择不保价服务品种的,如交寄快件物品毁损灭失,按照双方的约定进行赔偿;双方未约定的,按最高赔偿标准不超过托运人已支付快递费用的5倍赔偿。顺风快递工作人员介绍,如托运费重商品,会建议顾客对其保价。

招聘不严,泄密难监管 快递行业多处管理“真空”

国家邮政局统计资料显示,今年9月份,全国受理消费者关于快递服务问题的有效申诉164件。其中,投递服务问题的56件,占34.1%;快件延误的45件,占27.4%;快件丢失及内件短少的25件,占15.2%;快件损毁的6件,占3.7%。多数快递公司招聘快递员不设入职“门槛”。“能吃苦,有个交通工具,直接来干就行!”11日,威海一家快递的一位招聘人员声称,应聘快递员只需交纳5000元押金,其它方面并没有什么特别要求。在威海的几家招聘网站上,招聘快递员的要求均是“不限”。有快递员透

露,到了快递员紧缺时,只要有身份证,交了押金就能立即在快递公司上岗。一家快递公司的营业部负责人说,对于新入职的快递员,公司并没有培训,“就是有时开个会”。李红勇曾拒绝过淘宝卖家向其购买顾客资料的要求,“他们是为了方便推销。”李红勇说,威海的网店较少,此种情况发生的概率不大。有快递公司负责人坦言,公司对快递单号信息并没有任何保密机制,“都是自然生成的流水号,只能保证公司总部不泄露客户信息。”对于运送过程中的流程,无从严格监管。



办/主/流/大/报 树/百/年/品/牌

真实舆论、关注社会、关注民生

为读者服务,与读者俱进

- 强调新闻性——以最快的速度及时报道国内外的重大新闻事件;
- 注重贴近性——贴近社会,贴近读者,关注弱势群体,反映群众呼声;
- 重视参与性——积极组织,参与各种有益社会、有益公众的各类活动;
- 突出服务性——利用资源优势,为社会大众与广告客户提供优质服务;
- 追求文化性——讲究文化品位,雅俗共赏而不媚俗。

全年订阅只需180元,尽享山东省第一大平面媒体!