

## 春节后网店集中发货—— 一天7000票快件忙坏快递公司

本报2月25日讯(记者 张汝树) 25日,记者从淄博市几家快递公司了解到,由于最近网店集中清理春节期间积压的货物,快递的业务量一下增加了不少,有的快递公司一天最多能发到7000票快件。

王先生是淄博一家快递公司业务员,从过年回来上班后,

天天穿梭在送件的路上。据他介绍,他现在一天要送百件以上的包裹,要比平时多出二三十件,“直接能联系上的还好,电话关机等联系不上的,还要再跑一趟”。

记者从淄博圆通公司了解到,公司从初七上班后,快递员每天的业务量在100件以上,比

以前增加了不少,“网店的集中发货,是货物量增加的一个重要因素,积压货物的处理可能需要一点时间”。

据天天快递淄博有限公司董事长邹锐钢介绍,春节期间,不少网店的货物积压,快递公司一上班,就感觉到了这方面的压力,以前每个快递员送件,在50

到60件左右,现在每个快递员每天要送70到80件包裹,每天能有1100票快件左右。按照这样的发货速度,大约一周左右才能够消化掉积压的货物。

而淄博申通快递的业务量更是增加不少。据申通快递张经理介绍,他们公司现在业务员在40名左右,初九全国班车通了之

后,每人每天发货在百件以上,有的快递员片区较大,每天发货在160到170件左右,“由于春节期间买家的积压,现在市区,加上湖田镇、傅家镇、南定镇等地,公司一天能送到6000到7000票快件,比正常水平多了20%到30%左右”,但只要能联系上顾客,基本还能派送完毕。

## 未告知消费者私自保价包裹——

# 快递员自作主张被责赔偿

本报2月25日讯(记者 张汝树 通讯员 倪成学) 没有告知消费者就私自将包裹保价。近日,快递公司的快递员因为捆绑收费被责令对消费者进行赔偿。

2月19日,李先生到某快递公司快递衣服,以前他向福建地区快递过一件衣服当时收取的费

用是15元,结果这次收取了30元,是以前投递费用的两倍。李先生不明白这次为啥比以前多,询问快递员得到的答复是“现在就是这样收取的”。李先生认为快递公司多收取了费用,于是投诉到张店区消保委要求退还多收取的费用。

接到投诉之后,消保委的工

作人员立即与快递公司取得联系,进行调查了解。经调查,李先生以前投递的衣服比较轻没有超过1公斤,而这次投递的这件衣服重1.8公斤,按照快递公司的规定1公斤以下的物品收费是15元,超过1公斤多收取10元钱,另外还有5元钱的保价费用。

李先生认为自己并没有要

求快递公司保价,快递公司在没有征求自己同意的情况下就对衣服进行了保价,属于捆绑收费。快递公司人员解释说由于春节期间丢失货物现象比较严重,所以在没有取得消费者同意的情况下就收取了保价费用。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《山东省消费

者权益保护条例》规定,快递公司在没有征得消费者同意的情况下就收取保价费侵犯了消费者的自主选择权,经过消保委工作人员的沟通,快递公司意识到自己的做法是错误的,对快递员没有尽到明确的告知义务进行了批评,并向消费者道歉,退还了5元钱的保价费。

## 提前遵规

25日,记者在市高新区兰雁大道附近一家快递公司看到,快递员们在整理市民快件时,早已按照公司要求,轻拿轻放,避免野蛮分拣情况发生。据了解,新《快递市场管理办法》3月1日施行后,如果快递公司出现野蛮分拣等损毁快件的行为,将被邮政管理部门处上限3万元或以下罚款。

本报记者 张汝树 摄影报道



## 错过快递电话,就须自己去拿?

快递公司已道歉,承诺避免此类事情再次发生

本报2月25日讯(记者 张汝树) 唐女士从网上购买了一个ipad的保护壳,24日,快递员打电话时她正在睡觉没听见,后来联系快递员时,快递员却让她自己去找他拿包裹。

据唐女士介绍,她是上星期四在网上买了一个ipad的保护壳,24日,快递员来送快件时她正在睡觉,手机调

成了静音没听到,后来跟快递员联系的时候,快递员称今天不行了,只能明天再送,“我一想本来就是自己没接到人家的电话,理亏在先,就跟他说我过去拿也行,他说他要回家看孩子,今天不行,包裹还在他车上”。

后来,唐女士拨打了申通快递公司的电话,看能否今天取到快件,公司答应唐

女士派送员下午和她联系。

下午3点左右,唐女士联系了快递员,“当时我问他给我送过来还是我自己去拿,他说让我去拿”,唐女士说,由于堵车,她去中心路取件回来花了40分钟左右。“他在那里送货,我绕了好大一圈,最后在一个书市附近找到他”。

按照正常派送情况,快递员联系不到顾客时,应该

再联系顾客并将包裹再派送一次,而对于让顾客去取的情况,唐女士也有点不理解。

记者联系了快递公司客服张经理,张经理承诺会对快递员进行处罚,但由于唐女士不希望对快递员进行经济处罚,最后,张经理承诺对快递员进行批评教育并承诺以后避免此类事情的发生。

## 野蛮分拣最高罚3万 部分公司开始“备战”

本报2月25日讯(记者 张汝树) 国家邮政局出台的新修订的《快递市场管理办法》将于今年3月1日正式实施,办法提出,如果快递公司出现野蛮分拣等损毁快件的行为,将被邮政管理部门处上限3万元或以下罚款。25日,记者从多家快递公司了解到,部分快递公司已经开始严格要求快递员近放轻放包裹,避免野蛮分拣情况发生。

而根据新的《快递市场管理办法》第十六条规定,企业分拣作业时,应当按照快件的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作,并及时录入处理信息,上传网络,不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件损毁。否则将由邮政管理部门处一万元罚款;情节严重的,处一万元以上三万元以下的罚款。

为此,各快递公司也已经严格要求快递员近放轻放包裹,不要出现野蛮分拣的情况。据天天快递淄博公司负责人介绍,出现野蛮分拣情况,不仅不利于维护客户,也不利于公司发展,所以从去年6月份开始,他就开始要求员工对包裹必须近放轻放,避免损坏客户包裹的情况发生。

淄博申通公司对此也进行严格要求,分拣时避免碰撞,快递员搬运包裹必须轻拿轻放,不得损坏客户东西等;圆通公司年前对此也进行过规定。

如何界定野蛮分拣?离摆放快件的接触面之间的距离不应超过30厘米,易碎品不应超过10厘米。“规定是很细,但症结是谁来监管呢。一旦包裹出现问题,我们又没有证据,维权可能就比较困难”。

## 送礼瓷器碎了,快递公司无责?

快递公司了解情况后,承诺全款赔偿消费者

本报2月25日讯(记者 张汝树) 25日,市民只女士投诉称,她年前给朋友买的一套瓷器茶具,结果送到的时候瓷器全碎了,她后来联系快递公司业务员,业务员却说,公司有规定,顾客自己包装的瓷器损坏后公司不负责。

据了解,只女士住在张店齐赛科技城附近,1月12日的时候,她买了这套瓷器茶具,花了280元,准备送给在北京的朋友。“当天我就和圆通

快递的业务员联系好了,包装的时候就用报纸和泡沫碎料包装好了,快递员还晃了晃,说没问题。”只女士说,当天包裹就邮寄了,第二天就到了北京,1月15日的时候,朋友收到了包裹。

可是朋友拆开后发现里面的六个杯子和两个小茶壶都碎了,根本没法使用,“我当时因为工作忙,一直没来得及追究这件事情,可后来打电话时,业务员说公司有规定,瓷器坏

了不负责”。

“他当时让我自己包装,我就包了,他还说挺安全的,我才放心快递的,结果出了事情又不管了。”说起这件事情,只女士还是有些不能理解。

记者联系到了圆通快递负责人,据他介绍,因为淄博瓷器较多,为避免这方面的纠纷,公司对此也有规定,如果是顾客自己包装的,损坏了公司不承担责任,而如果是业务员包装,需要收取包装

费用,出现问题后肯定会进行赔偿。而是否需要包装,需要业务员和顾客协商好。

只女士说,当时快递员只说让她包装了,并没有提包装费一说,“要不然,为了瓷器安全,我肯定也会选择业务员包装的”。

该负责人了解情况后,认为是双方没有沟通后导致的,都有责任,但公司秉着为消费者服务的态度,公司将赔偿只女士瓷器的损失和相关费用。