

新规施行半月快递难纠陋习

货物丢失后,未保价物品仍按所付邮费的3倍赔偿

文/片 本报记者 李泳君 实习生 韩微

在2013年3月1日起施行的《快递市场管理办法》中,对快递验收、赔偿等消费者关心的问题做出新规定。目前,新规定施行已快半个月了,但快递行业中的乱象却依旧不减。



快件爆仓,难免有损坏(资料片)。

相关链接 快递新规 本月1日已实施

近日,枣庄市消协2012年度十大投诉热点出炉,其中快递服务损毁索赔难也是其中的一个焦点问题,随着网购、电视购物等各种非现场购物增多,快递等物流服务消费侵权时有发生。“去年一年消费者反映物流服务中商品延误、先签收后验货、包装完好内品好丢失损毁不管、索赔困难和个人信息泄露等问题的相对较多。”

记者了解到,今年3月1日实施的修订后的《快递市场管理办法》,不仅明确了快递市场的监管部门,并对快递业务的经营资质、快递服务和快递安全等作出了详细规定。新办法对野蛮分拣、延误投递、丢货赔偿都有了明确的规定和处罚细则。

新《办法》规定,“在快递服务过程中,快件(邮件)发生延误、丢失、损毁和内件不符的,经营快递业务的企业应当按照与用户的约定,依法予以赔偿。企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的,对于购买保价的快件(邮件),应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件(邮件),按照《中华人民共和国合同法》等相关法律规定赔偿。”按照《中华人民共和国合同法》规定,如果运输过程中货物损毁或者丢失,承运人要按照约定进行赔偿,如果没有约定或者约定不清的,一般给予市价赔偿。

新《办法》第十六条第(二)项规定“企业分拣作业时,应当按照快件(邮件)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(邮件)损毁”,违反规定的,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。如何界定暴力分拣?快递服务国家标准有详细规定:离摆放快件的接触面间的距离不应超过30厘米,易碎品不应超过10厘米。

送货不验收,快递员扔下包裹就走

“当时快递员骑着三轮车,当到楼下给我送包裹时,他也没下车,把包裹直接扔给我,也没提醒我签字验收。”说起这件事,李先生感觉有些郁闷。

据了解,3月4日,市民李先生在淘宝网购买了一件小家电,3月8日包裹到达枣庄。“当时是一名中通速递的男性快递员将包裹送来的,快递员只问了一下我的名字,可我还具体查看包裹呢,他就扔下包裹骑着车子匆匆离开了。”李先生说。

据李先生介绍,快递员走后,他赶紧打开包裹查看,发现新购买的小家电除有一点凹陷外,其中一个角还蹭掉了一点漆。“就算再忙也要等我签名验货之后再走呀,我觉

出现这样的问题,快递公司也不能说没有一点责任。”李先生试用完新买的家电后,发现并没有太大问题,所以也没有去快递公司讨要说法。

手机邮寄路上丢失,消费者索赔遭拒

在接收快递的过程中,除了快递人员不提醒签收之外,还经常出现代签的情况。

“有时候好几个包裹同时寄到我们单位,可能是为了省时间,快递人员经常让别人帮忙代收。有时候我帮着别人收完包裹给对方时,同事根本就不知道他们的包裹到了,之前因为这个原因,还丢失过快件呢。”在光明广场附近一家单位工作的张女士,对快递行业的做法也感到有些不解,“有

时候我帮着别人收完包裹给对方时,同事根本就不知道他们的包裹到了,之前因为这个原因,还丢失过快件呢。”

时投诉快递公司,根本就没有结果。”

并退还运费。然而快递公司表示,包裹丢失、手机价值都是事实,但包裹并未保价,最多只能按所收服务费用的5倍赔偿。

快递公司弄错地址,包裹转了5个地方

滕州市民郝女士之前在淘宝网买了一件棉衣,自包裹发出去之后,郝女士就一直关注其包裹的物流详单,然后货物都发出去五天了,她却一直没有收到,郝女士查看详单才

发现,本来从杭州到枣庄的快件,却从杭州寄到了潍坊,当包裹到达枣庄后,却又被寄到临沂、济南、曲阜。

“快递公司怎么了,想让我的快递游遍山东省吗?明明已经寄到枣庄了,为什么又被寄到临沂,这样寄来寄去真是乱折腾,等到寄来后还能穿吗?”郝女士无奈地说,“可能是快递公司弄错了地址,才将快件寄来寄去吧。”

之前,在一家快递公司上班的派件员小李,对消费者的投诉感到很委屈,“每天都要送大量的快件,如果消费者每个都要开箱验货,得耽误多少时间?如果消费者验完货后却不

收,我们怎么向公司证明清白?”同时他还说,由于送件员的门槛低,很多都是临时工,服务态度差、快递丢失延误,甚至有的员工私自提高快递价格,这些情况时有发生。”

齐鲁晚报·今日枣庄

为今日枣庄增色添彩

