

# 快递“新规”实施两月,老“行规”依旧横行——

# “先验后签”,仍然是一纸空头支票?



今年3月1日起,新修订的《快递市场管理办法》正式实施。眼下,新办法实施已超过两个月,市民在通过快递收发物品时遇到的难题,是否得到了解决?市消协工作人员调查发现,快递新规实施后,老“行规”依旧横行。  
通讯员 陈红生 本报记者 王露



## 表现一 “先验后签”成空头支票

新规

经营快递业务的企业投递快件或邮件时,应当告知收件人当面验收。如果快件外包装完好,由收件人签字确认。如果注明是易碎品及外包装出现明显破损的,企业应当告知收件人先验收内件再签收(企业与寄

件人另有约定的除外)。对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件或邮件,企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务,并提供符合约定的验收服务,验收无异议后,由收件人签字确认。

现状

消费者孙女士上月初网购了一款智能手机,快递员上门时一个劲儿催她先签运单。“我都没

货,手机摔没摔坏也不知道,怎么签?”孙女士和快递员争执一番后,还是只能先签后验。

调查

目前大部分快递公司都不支持收件人签收前验货。市区一家快递客服人员明确表示,收件人要先检视外包装的完整,特别是箱体封口处不干胶是否损坏,并确认内件无明显的破碎声后再签收,但快递员没有帮助检视内件情况的义务。

多家快递公司的快递员私下表示,签收环节只能灵活把握。如果消费者坚持,就默许先验货再签收。但先验后签惹上的麻烦也不少。经常有消费者发现是假货而拒绝签收,快递公司完全无过失,但不得不找网店协调退货,退运费并没有明确约定,如果消费者态度强硬就只能免费退运。

另一方面,网店卖家则往往要

求先验货再签收。“先验货再签字啊,否则出问题退换货运费要自己掏。”在淘宝网卖化妆品的王掌柜经常这样提醒买家。

他介绍,一般网店卖家都会要求买家在签收前,当面拆包并核对物品数量。一旦签收,则视为没有问题,卖家对数量缺少或损毁就不再负责。

某物流公司负责人表示,先签后验还是先验后签的争论,深层次原因是网购环境堪忧,假冒伪劣商品横行,欺诈行为多发。但让快递公司在普通运价标准下履行验货责任,无异于“卖家生病,快递吃药”,这也是快递新规没有无条件支持先验后签收的原因。

## 履行企业社会责任缓解大学生就业难 万达集团决定多招聘大学生

为缓解今年大学生就业压力,万达集团日前发出通知,要求各下属公司增加大学生招聘数量,在去年的基础上至少增加10%比例。

据人力资源和社会保障部数据,今年全国将有699万名普通高校毕业生,这也是新中国成立以来大学毕业生最多的一年,加之今年经济下行,因此是就业形势最严峻的一年。北京市教委的相关数据显示,截至5月1日,北京地区高校毕业生签约率仅为33.6%。

面对如此严峻的就业压力,万达集团董事长王健林表示,作为民营企业的龙头企业,万达集团一直是全国就业贡献最大的企业,今年更要加大

大学生招聘力度,在去年基础上增加10%比例。2012年万达集团新增城市服务业就业岗位10.7万人,大学生2.59万人,占全国当年新增就业岗位总数的近1%。其中,万达集团招聘13544人,大学生6353人,今年至少增加10%意味着万达招聘大学生将达到7000人以上。

万达集团旗下的酒店管理公司、商业管理公司、万达百货、万达院线、大歌星量贩KTV是万达录用应届高校毕业生的主力,为确保扩招应届大学生的目标落实到位,万达集团专门下发通知,要求旗下各公司制定招聘应届大学生计划并列入年度考核指标。

## 表现二 快件损毁仍难获赔

新规

在快递服务过程中,快件丢失、损毁和内件不符的,快递企业应按照与用户的约定予以赔

偿。如双方未对赔偿事项进行约定的,对于购买保价的快件,应当按照保价金额赔偿。对于未购

买保价的快件,按照《合同法》等相关法律规定赔偿,不再设定只赔偿3倍邮费的上限。

现状

今年3月3日,消费者沈先生通过中通速递,从镇江快递一台32英寸液晶电视机到南京。

没想到3月4日下午他的朋友收货时,发现电视机屏幕已经碎掉,无法使用。

沈先生随后联系中通速递,他们却说只能赔300元,这让他无法接受。

调查

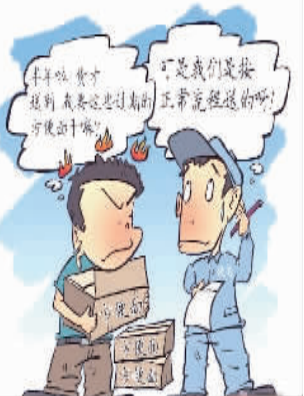
目前,我市各家快递公司的快递员基本不提醒办保价,消费者保价意识也不强。即便办了保价,消费者也未必能获得如愿赔偿。经常发快递的秦先生说,还没有一家快递公司的业务员提醒他办理保价手续。“我也是偶然翻到运单背面才发现有保价业务。”他猜测,多数快递公司可能都认为运单上有说明就相当于提过醒了。

如果没办理保价,一旦快件丢失损毁,几乎都拿不到全额赔偿。因为快递公司运单上的契约条款多数承诺,未保价的普通快件,最高赔付运费的2-5倍。一家快递公司承诺,散客最高赔偿运费的7倍,月结客户最高赔偿9倍。

高档化妆品变竹炭,电脑寄出去变板砖,工艺品成碎片……类似的快件丢失损毁事件屡见不鲜,但如果没办理保价,快递公司都是按照运单上的格式合同条款规定来赔偿。如果消费者难以接受过低赔偿,就只能进一步通过司法途径来维权。与此同时,目前消费者保价意识也不强。“保价快递业务量比重估计不足5%。”申通快递业务员说。

按照各快递公司的现行规定,保价费是额外收取物品申报价值的3%-5%,3000元物品就要多掏90-150元的快递成本。据了解,大多数消费者有图便宜的侥幸心理,因而对保价不怎么感兴趣。部分消费者甚至担心,即便给贵重物品办了保价手续,

快递公司可能也不见得按消费者实际损失赔偿。



## 表现三 野蛮分拣依然存在

新规

快件分拣脱手时,离摆放快件的接触面距离不应超过30厘米,易碎品不应超过10厘米。企业在分拣时,应当按照快件

的种类、时限分别处理、分区作业,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。违反规定的,由邮政管理部门处1万元罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下的罚款。

现状

在丹徒新城一处快递网点,分拣人员对一些大件和标明易碎物品的包裹还可以做到轻拿轻放,但信件、衣服包裹等仍不

时有抛接现象。在另一家民营快递转运站门口,记者同样目睹了令人眼花缭乱的这一幕。业务员顺手抄起一个纸箱,扫一眼就直接

扔到稍远的铁筐里。另一些塑料袋封装的快件,业务员更是毫不客气,噼里啪啦直接扔到地上分成几堆,最远的能飞出四五米。

调查

一般快递分拣时间是在每天早晨6点到7点之间,且主要是根据区域进行分拣。在这么短的时间里完成分拣,分拣工手上

的速度得非常快,“粗鲁分拣”实难避免。“快递员一天经手的快件上百件,货站分拣工更得经手上千件,全都弯腰轻拿轻放,还

不累死了?”有着6年从业经验的快递员小王说,旺季忙不过来时,野蛮分拣容易发生。“货件多,操作员一天到晚在堆积如山的快件中刨,慢一点车都进不来,哪里还顾得上轻拿轻放?”他认为,真要严格执行10厘米、30厘米的脱手距离,货站更得爆仓,因此大型转运中心改自动化分拣是必然趋势。

业内人士表示,尽管深知提高操作现代化水平的重要性,自动化分拣是减少快件损毁的重要途径,但这对多数民营快递来说还很遥远,仓储基地扩建、购置先进流水线、自动分拣设施和安检设施需要巨额投入,这让人工成本压力的许多快递企业难以承受。现在国内除了EMS、顺丰在某些大城市可以实现全自动化分拣外,其他快递公司都是人工操作为主,全行业自动化分拣设施的应用比例不足10%。因此,控制野蛮分拣当前只能靠提高员工整体素质。

