

核心提示

“双十一”已过去将近一个月,大量的快递问题接连出现,等快递时的焦急和收快递时的糟心让很多消费者有苦难言:下单半个月了宝贝还没有出仓库;送货上门的服务反转为“上门取件”;没拿到快递物流信息上却显示“已签收”……眼下,“双十二”即将来临,快递企业如何打通快递“最后一公里”,为用户带去更好的购物体验?用户如何利用法律维护自身的合法权益?

□记者 荆锐

快递“最后一公里” 别让开心网购变成烦心事儿



A 现状

●“双十一”物流再次提速

据菜鸟网络数据,早在11月14日晚,“双十一”天猫的8.12亿订单发货就已超过九成。在包裹总量超去年两成的情况下,发货九成的时间点比去年提前了10小时,4天内超过1.4亿的包裹提前发向用户。“双十一”期间,河南省郑州市邮政速递分公司承担了全省速递物流近30%的投递量,投递量同比增长40%。郑州市速递分公司提前制定了详细的保障措施,各揽投部现场邮件日进日清,大大提高了邮件妥投率。

然而,尽管“双十一”物流再次提速,半个月后的今天,快递问题依然层出不穷。

王萌是一名准妈妈,现在已经有了5个月的身孕。为提前储存孕婴用品,“双十一”期间,她参与了购物大狂欢,下单多达几十个。时隔半个月,她遇到了一个问题:“以前快递小哥都是把快递送到家门口,现在直接发个短信让去快递网点凭码取件。”

●派件上门变上门取件

王萌告诉记者,平日里家人上班都是早出晚归的,往往错过了快递网点的营业时间,快递只能靠自己一件件往家搬。“小的、轻巧的还行,大的我实在搬不动,有时候一件快递到了要等好几天才能取到,真不知道万一丢了是谁的责任。”王萌抱怨道,“双十一”快递多,让客户上门取件可以理解,但他们也应该照顾一下孕妇、老人这些弱势群体吧,“总不能一味降低对客户的服务质量”。

一次,两个月前她在网上买的书同样被放在了这家便利店,拿到时快递包装已经被撕开。“便利店的老板还埋怨我怎么一直没去取快递,我根本就收不到让取件的通知!”

在质问快递小哥秦某时,金女士被告知这家快递与便利店有合作,“一般都是便利店向客户发送取件短信,这次他可能是忘了”。考虑到没给自己带来实质性损失,心烦的金女士也没有再向快递公司投诉。

●虚假签收:快件未到手却显示“已签收”

市民金女士“双十一”期间买了一双运动鞋,11月20日她收到一条短信显示:您的快递7125963555xxxxx由秦xx派送中,请保持手机畅通。由于收到短信时金女士正在上班,没有及时跟快递员联系,此事不了了之。两天后,一直没收到快递的金女士查看物流信息时发现,快递已经于11月20日显示被签收了。“我没有见到快递啊?谁签收了?”打电话询问时,快递小哥告诉她快递放到了他们小区附近的一个便利店内。

金女士告诉记者,这样的事情发生过不止

●用户差评:快递发货慢 临时派件遭质疑

“双十一”下单买的厚衣服现在还没到,前几天刮大风降温,只好去商场先买了件。”11月21日,白领李芳忍不住向同事抱怨“双十一”后的快递“龟速”。对于“双十一”快递慢,李芳早有心理准备,但买了10多天“宝贝”仍未出仓库,“大大降低了购物体验”。

据国家邮政局统计,今年“双十一”快件业务量达到15亿件,快递员缺口达100万人,多家快递公司提高待遇抢夺人手,仍招不到快递员。近日,有媒体爆出,成都某小区由300名广场舞大妈组成的小区临时“快递急队”加入配送行列。

对于大妈化身“临时快递员”这件事,广大网友持两种截然不同的观点。支持一方称“大妈的做法缓解了快递员派送压力,也让更多人能够更早拿到快递,是好事”;反对的一方则提出“派送过程中快递出现破损问题,收件人找谁维权”等疑问。

有法律人士认为,此种行为是快递公司或者快递员单方面决定的,并没有经过消费者的同意,从法律层面上来看,属于一种转委托的行为,违反了合同法、消费者权益保护法以及快递服务国家标准的规定。

“如果快递安全无损送达还好说,如果在送达之前快递物品发生了破损或者是丢失的情况,消费者有权追究快递公司的责任,要求赔偿。”河南首航律师事务所律师任贺强说。

B 声音



快递没送到客户手中,在运送过程中丢了或者破损了,该由谁承担责任?如果客户不方便上门取件,快递员是不是有义务派件上门?近日,记者分别电话采访了多家快递企业的客服人员,和多个快递网点的派件员。

客服人员——

如果快递丢失或损毁,顾客可以第一时间联系商家,提供相关凭证,商家再向快递公司核实,确认顾客方无责后,可以先补发货品,之后再向快递公司追偿。像快递因遭遇火灾或恶劣天气而受损,赔偿责任肯定是在快递公司。

快递小哥张浩——

送快递的过程中我也遇到过多次上门派送均找不到主人的情况。按公司规定,对普通快件,客户可享受上门投递两次的服务,第三次派送是要另外收费的,顾客可以去网点自提。

如果我已经打电话通知客户取件,但客户无法取件,并同意我将快递放在指定地点的,快递一旦丢失,客户本身也应承担一定的责任。

快递公司——

郑州市区一家快递公司负责人说,作为服务行业,送货上门是应该的,但是遇到快递数量暴增快递员实在忙不过来的情况,为节约快递员精力和时间,让有条件的顾客上门取件也是一种不得已的选择,希望顾客能够理解。

快递员的无奈——

一名不愿意透露姓名的快递小哥也向记者吐槽了身为快递员的无奈和辛酸:对于很多快递员来说,一旦完不成当天的派单量将面临罚款的风险。为提高派单量,减少二次派送的成本,快递员不得不去虚假签收。

C 说法

●快递受合同法约束

河南科言律师事务所律师王金良指出,根据快递服务行业的性质以及一般客户的交易惯例,快递应当派件上门,但现实生活中经常出现快递小哥将快递派送至指定区域后由用户自行取件。“派送是快递物流业务运作的末端环节,受合同法‘合同的订立、效力、履行’等内容的制约。”

王金良说,快递公司和用户达成货物配送约定后,如未能按照要求或允诺及时、准确配送,将承担合同法中规定的义务不履行的违约责任。“以申通快递《淘宝业务服务标准》第十条为例,申通公司‘严禁业务人员派送时要求客户自提或下楼甚至到小区门口接货,发生此类问题,请商家到申通在线客服进行投诉’。”

眼下“双十二”即将来临,王金良提醒,接到上门取件通知但不方便上门取件时,用户可要求快递公司派件上门,“如若遭到拒绝,可向快递企业或者国家邮政局官网进行投诉”。

●“被签收”涉嫌欺诈

任贺强认为,虚假签收违背了诚实信用原则。“快递公司只有将货物从起运点运输到快递单约定的收货人的具体门牌号,并交付给收货人后运输合同才算完成,在未送达前将物流状态改成已签收,违背了合同法的相关规定,涉嫌欺诈。”

任贺强表示,一旦消费者发现自己的快递“被签收”,应快速与网点商家联系,由商家和快递公司协商处理。“商家和快递公司之间已经形成简单的民事关系,出现纠纷时,可由商家举证货物发出,并进一步对快递公司进行追责。”

●如何打通快递“最后一公里”?

如何打通快递行业“最后一公里”,提高快递用户的体验?王金良建议,一方面要尽快完善快递行业立法,使“整个行业有规可循、有法可依”;另一方面,快递行业要加强内部监督和管理,“提供平等良性竞争机制,畅通投诉以及奖评机制,建立诚信服务公示平台”,为快递行业营造良好的经营环境。

此外,记者了解到,11月11日省政府办公厅发布的《河南省快递物流转型发展工作方案》明确提出,到2020年,全省快递业总体规模要位居全国前列,建成20个日处理能力50万件以上的快递物流示范园区,建成1000个校园快递综合服务中心、2000个乡镇快递综合服务中心;行业新增从业人员10万人以上。同时,快递服务满意度要超过全国平均水平,实现全国61个重点城市48小时投递,省内县级以上城市24小时投递,打通快递“最后一公里”。

