

连续报道

快递烦心事

本报《快递自助取件到底方便了谁》(12月13日A4版)文章见报后,不少读者来电反映收取快递中遇到的烦心事。包裹迟迟不到,快递员不询问直接把包裹放入快递柜,物品损坏或者丢了后商家与快递公司“踢皮球”……面对这些情况我们应该如何应对呢?



新华社资料图

丢快递的烦心事—— 迟迟收不到的包裹去了哪?

丢件案例

寄方送方踢皮球,一柜多件出纰漏

市民陈先生是网购达人,几乎每天都会收到快递包裹。今年9月底、10月初,他接连丢了2个快递包裹,其中一个给给孩子报名网课赠送的围棋。“商家拖了一个星期才发货,好不容易等到发货了,没想到快递出了幺蛾子。”陈先生告诉记者,快递显示9月20日从山东临沂寄出,9月21日早上就到了无锡转运中心,然而等了几天都不见物流信息更新,他便咨询了快递公司。“区域站点回复我

说还没到他们那里,应该还在转运中心,建议我找寄方投诉。”于是,陈先生找网课的顾问反映情况,“顾问一开始没回应,连发了3天消息才回复,说要先跟市场部负责人沟通一下。”但这一沟通又没下文了。与此同时,陈先生也在和快递公司沟通,“前后投诉了五六次吧。”陈先生心累地说,从9月23日开始反映问题一直到10月15日,才得到了较满意的处理,“站点表示可以赔钱或买个类似的围棋给

我。我就让他们买了副围棋。”陈先生说,直到最后也不知道这个包裹的下落。

还有一个快递是给孩子买的地图,10月8日显示从北京发货,10月10日8:31开始派件,当天19:57显示签收。但陈先生表示,他并未收到这个快递,也没收到取件码。“快递员说两个快递放在同一个自提柜里。”陈先生那天取快递时还特意看了眼柜子,并未看到一柜多件。最终快递员原价赔偿了。

蛋黄酥到货,结果被人偷吃了?

11月3日,市民薛女士下单买了2盒长草已久的网红蛋黄酥,心心念念等了3天后终于收到取件的短信通知。“11月6日7点10分去小区菜鸟驿站取件,一眼就看到包裹纸箱已破损开裂。”薛女士回忆说,她收到取件码后不

到半小时就去取件,没想到纸箱被抠了一个大洞,“里面的4个蛋黄酥不翼而飞。”

薛女士立即联系快递员。“我质疑为何送来破损的空盒子,是不是被人偷吃了?快递员表示可以加微信赔钱给

我。”随后,薛女士联系该品牌天猫官方旗舰店的客服,客服在看了包裹破损的图片后表示可以重新补发。“几天后,快递的客服打来电话询问此事,但过后再也没联系我。好在补发的蛋黄酥已经收到了,我就没让快递员赔偿。”

补救措施

尽量协商解决,希望互相理解

梁溪区某快递站点负责人国金大厦、茂业、沁园新村、地铁大厦等片区,4个快递员“一个萝卜一个坑”。站点负责人殷先生告诉记者,快递员1年365天没有正常的休息,送1天件拿1天钱,不送就没有收入。“不论包裹大小,送1件收入1元钱,除去放到驿站或自提柜的费用,到手也就大概3-5角/件。”殷先生说,现在站点每天的快递量在2000件左右,每个快递员日均要送三四百件,早上7点分拣装车,9点开始派送,一般1天要送2趟,所以一件件打电话通知客户或是送上门也不现实。

“双11”期间,该站点最多的1天每

人送了800多件,“派件量一多,快递员心里也着急,错误率、投诉率也高了,可能还没平时送500件挣钱。”殷先生无奈道,上个月就有人取错件却以这是驿站的疏漏而不愿意归还,驿站只得赔付给丢件的客户。好在,殷先生给自己的站点投保了丢件险,299元/年最多可以赔付3万元。“前几天有人取错件,丢了一件价值249元的女士T恤,我上午申请保险索赔,下午就赔付到账了。”

“快递员一旦被投诉,罚款50元起步,被二次投诉就是500元,而且遗失率和投诉率与快递员绩效考核挂钩。”殷先生说,要是遇到自提柜快件超时的

情况,可以让快递员取出重新放一下,这样快递员不会有损失也乐意去处理,问题也能妥善解决。“现在快递员行业门槛低,人员素质参差不齐的现象确实存在,但还是希望大家互相理解和体谅,出了问题能协商解决最好,实在不行再投诉。”

如果丢件了,该如何处理呢?“谁揽件,谁负责。”殷先生表示,收件人可以先找卖家,卖家会找寄件方,因为卖家和寄件方有合同关系,接着再一级一级地找是哪个环节出了问题,是谁的责任就找谁来赔。

(晚报记者 潘凡)

律师说法

这样维权更轻松

收件人在丢件或快件破损的情况下,应该如何进行维权,又有哪些法律条文支持索赔呢?记者咨询了无锡法舟律师事务所律师王强——

根据《快递暂行条例》第27条第1款,快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则

确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

在对这个法律条款进行解读时,有几个注意点。一方面,条款中提到的经营快递的企业应为寄件地快递公司的支公司、分公司或关联公司。另一方面,保价的快件应当按照保价的金额赔偿。而未保价的快件,根据各快递公司

的不同运输服务合同来看,普遍按照货物运费的三至五倍进行赔偿。

值得一提的是,在发现网购商品出现问题时,很多买家会直接联系快递员,亲自交涉。而事实上,与快递公司签订承运合同的是卖家,买家只需向卖家反映情况,即可轻松维权。

(陈钰洁)

快递进村

打通农村快递 最后一公里 降低丢件率

“滴”,惠山区火炬村村委工作人员杨晨浩手机上收到一条短信,通知她快递到了,被放在村委后面不远处的小卖部里。趁着午休时间,她步行几十米取回快递。“很方便,也安全。”杨晨洁说。对于城镇居民来说,快递物流直接配送到家门口,但在农村,物流配送还没有这么便利,由此引发的错件、丢件问题时有发生。今年以来,无锡开始打造集约共享、安全高效的农村寄递物流体系。12月17日,江苏宣布在全国率先实现“快递进村”省域全覆盖。近日,记者走访几个乡村发现,快递代收点大多采取和火炬村类似的模式,三通一达等快递企业和村里的小卖部达成合作,附近村民收寄快递都可以在这里进行,便利店也增加了客流量。据介绍,在这一模式下,很少有快递丢失。

阳山镇普照村党总支副书记张珊珊今年1月份从镇里调到村委工作,12月11日,她告诉记者,小包裹体现了大民生,随着快递进村工作的推进,带给群众实实在在的方便。每年的水果季,众多快递业务单位纷纷下沉到阳山,临时设立点位,方便农特产品走向更广阔市场,为乡村振兴提供助力。而在平时,快递公司与农村小卖部等单位达成协议,就地创建快递代收点方便村民。目前,普照村打造的“小蜜蜂”休息站正在紧锣密鼓地进行收尾工作,这里提供了微波炉、茶水、桌凳、报刊等,方便快递员在此休息。

无锡不仅有阳山水蜜桃、马山杨梅,还有厚桥鸡头米、宜兴茶叶、大米等优质农产品,在当下推动乡村振兴的节点,快递进村,打通最后一公里,加快实现乡乡有网点、村村有服务,将有利于农产品运得出、消费品进得来,进一步满足广大村民对美好生活的需要。

(黄振)