

快递业乱象调查：

# “内鬼”联手调包，手机电脑变砖头



核心提示

□新华社记者 南婷 张舵

2月8日，北京市通州区法院开庭审理了一起离奇的“调包案”：快递员探包并假冒客户签字拒收，经理拆包调包，司机销赃，全套流水作业后，手机、电脑等贵重物品在快递环节变成砖头。调包、丢件、损坏、难理赔……近年，随着电子商务的兴起，快递业已成为涉及千家万户的基础性服务行业。然而，由于管理缺乏“硬部门”、监管缺乏“硬指标”、处罚缺乏“硬杠杆”，快递业目前乱象丛生，亟待整顿。



绘图 焦雅琦

## 1 员工联手勾结 手机电脑变砖头

去年春节前夕，北京宅急送公司将一个内含价值近4000元的手机包裹错发到该公司通州区东关营业点。营业点经理孙利民早已对每日来来往往的快件起了歹心。机不可失，他偷偷把包裹打开，用砖头替换手机并占为己有，然后将包裹封好发往宅急送公司北关营业点。

“简单几个步骤，贵重手机唾手可得，还没担责任。”初尝甜头的孙利民对于如此快速来钱的方式甚感满意，但他也意识到长此以往风险太大。于是，他想到了自己介绍来做快递员的两个小老乡马建利和宗晓东。

“咱们营业网点来钱少，得找点钱花花。”对于孙利民的暗示，马建利和宗晓东心领神会。于是，当配送内含贵重物品、包装容易还原的快件时，宗晓东就会给孙利民和马建利打电话，将包裹交给他们。

“我和孙利民将包裹拿到楼里，小心打开，往里面放了点儿瓷砖，再塞上

泡沫塑料封好。”被告人马建利在庭审现场讲述自己将手机快件变“砖”的过程。之后，由宗晓东以收件人拒收为由，将包裹退回寄件人。从外包装上看，寄件方肯定“看不出”。随后，货运司机邢红波负责销赃。

通风报信、拆包调包、原样封包、拒收返还、专人销赃……从快递员到营业点经理，再到货车司机各司其“职”，俨然形成一条分工明确、衔接紧密的犯罪流水线。

“直到有一笔配送给联通公司的7部价值2.5万余元的手机丢失，宅急送公司来到通州盘货才发现此事。”此案公诉人、北京市通州区人民检察院助理检察员黑建彤告诉记者。

起诉书指控，至2011年5月案发时，上述3人在4个月时间里共截留快递包裹6次，调包的手机、保健品、高档运动鞋、首饰等贵重物品总价值近4万元，已构成刑事犯罪。



2月8日，北京宅急送公司通州营业厅东关营业点原经理孙利民(右一)在北京市通州区人民法院接受审理。



2月8日，法警向几名被告传看涉案证据照片。



2月8日，北京市东城区一快递公司的工作人员在分拣快递物品。

(本组图片均据新华社)

## 3 规范管理已成当务之急

尽管快递业存在种种问题，但由于管理缺乏“硬部门”、监管缺乏“硬指标”、处罚缺乏“硬杠杆”，消费者想要投诉索赔却是难上加难。

根据我国邮政法和相关规定，快递业的监管部门包括邮政、工商等。邮政局负责对快递市场的监管，工商部门负责查处无证、无照、超范围经营等非法经营快递行为。然而，记者在调查中发现，一般省一级邮政管理部门只有几十人，面对雨后春笋般出现的成百上千家快递企业及其加盟连锁店，监管部门的力量显得十分薄弱。而消协接到投诉后，只能协调、督促，没有行政处罚权，处理起来很苍白。

2011年8月，国家邮政局首次颁布了《快递业务操作指导规范》，针对野蛮分拣等违规行为作出了具体的技术要求。然而，规范出台半年以来，效果并不明显。记者采访中不少快递员都表示，完全按标准操作很难，主要靠自觉，大部分受访者都感觉《规范》执行起来“比较难”。

中国电子商务研究中心分析认为，对于超时取件、暴力分拣等大家最为关心的内容，该《规范》中并未提及任何具体处罚措施。有多少企业会自觉执行，谁来进行长效监管？如果没有“硬杠杆”，新国标将难逃昙花一现的尴尬命运。

此外，在消费者理赔方面，相关规定也十分模糊。“想要获得全额赔付简直不可能。”中国快递物流咨询网首席顾问徐勇指出，根据邮政法规定，快递属于竞争性业务，发生赔付事件时是按民法执行，具体是走合同法。然而，合同法并没有对快递遗失作出可操作性的规定，难以对企业赔偿标准是否合理进行评定。在没有保价的情况下，快递公司一般只会按照运费的3倍进行赔偿，消费者往往得不偿失。

徐勇建议，在当前法规的基础上增加有关服务、赔偿等标准的司法解释，使得消费者索赔有法可依。在快递行业监管方面，一是要建立快递服务行业保障机制，人行企业就要缴纳保障金；二是建立赔偿基金，假如是企业原因造成的消费者损失就要多赔偿；三是要尽快给快递企业进行等级评定，便于消费者选择。

## 2 快递业乱象丛生 消费者忍气吞声

除了上述令人称奇的调包行为，快递业的种种怪状也让消费者叫苦不迭。“委托快递送东西，明明距离很近，几天不见踪影。”“价格不菲的手机，快递弄丢了投诉无门只能认栽。”“货物损毁了没人理，说谁让你不验货就签字。”甚至快递员贩卖客户信息。消费者将快递业存在的问题归纳为“四宗罪”：

一宗罪：“快递变慢送”，延误晚点成常事。去年“五一”过后，北京的张帆收到家人从云南快递来的一箱芒果，却发现已经烂得面目全非。“光在北京就放了两天多！”他说，家人寄的是张帆的公司地址，快递员称一般公司“五一”不上班所以没配送，“事实上我正常上班，快递员也没有电话联系说延时”。据国家邮政局通报，春节期间快递延误的投诉量居首位。

二宗罪：快件丢失。中国和田玉网·北京会展中心的田先生2011年12月将价值3万元的和田玉，通过申通快递从北京金融街发往内蒙古乌海，然而20多天过去了，对方始终没有收到货。在田先生多次逼问下，申通公司承认丢失了，但只愿按运费的5倍进行赔偿，并且将其官方网站上相关运单号的流程

记录删除。

三宗罪：拒绝验货成霸王条款。2011年9月，北京的李先生在网上购买了一件小家具，快递员将快件送至李先生家中要求验货时，快递员不同意拆包，称只有签单后才能拆。在打开包装后，李先生发现运输过程中造成家具磕碰、断裂，却遭遇索赔无门。

四宗罪：保价金额随便定，事发后拒绝赔偿。快递营业点工作人员说：“想保价多少就保多少你自己来定，我们按1%收保价费。”丢了能按保价定的赔吗？“这个我也不清楚”。遭遇了男友寄手机变砖的一名女士说，快递公司在两地漫长的调查和赔付过程让她极度郁闷，最后对方以前台签收为由拒绝赔付。原本对远方寄来货物的满心期待，结果变成了无尽的哀怨。

记者调查发现，随着电子商务市场的快速发展，一些快递企业因为业务量过大、自身条件不能满足市场需求，选择外包、倒手给不具备运送资质的企业或个人，一些快递员乘机调包、盗窃，甚至贩卖客户信息，进一步加剧了快递市场的乱象。