

面对“越勒越紧”的监管新规,快递公司经营者说—— “我们还有不少东西需要规范”



核心提示

□记者 申利超

新实施的《河南省邮政条例》《快递市场管理办法》,对各类快递违规行为都作出了具体的处罚规定。对于“越勒越紧”的监管新规,各快递公司经营者怎么看?快递员们又有哪些心声?

1 最关注 监管新规对暴力分拣处罚明确

记者采访了解到,快递行业监管新规实施后,快递经营者最关注暴力分拣及商品保值等方面的规定。

洛阳中通速递总经理苏团喜称,新规实施,意味着规范与责任,将约束快递行业的不规范行为,保护消费者权益,能够有效地减少消费者与快递公司之间的矛盾。

“暴力分拣是消费者对快递行业的最大质疑,投诉也相对突出,在这一点上做好了,快递的行业投诉率会下降很多。”苏团喜说,新规实施后,他们针对暴力分拣制定了更严格的分拣制度,加强了对分拣员的监管。

洛阳申通快递操作部经理李学军表示,新规实施后,管理部门加大了对他们的检

查力度,每周都有一次不定时抽检,直接到分拣操作间检查。

“今年春节后,有七八名分拣员,因为分拣操作不规范被辞退。”李学军说,虽然快递公司针对暴力分拣制定了更严格的制度,但员工素质良莠不齐,要完全杜绝暴力分拣,除了加强监管,还要加强对员工的培训。

2 有争议 先签字还是先验货反应不一

新规实施后,对快件保值的提醒和建议,快递公司提高了重视,但对先签字还是先验货却反应不一。

洛阳汇通快递负责人付俊峰说,客户邮寄物品价值超过1000元时,他们都会建议发件人进行保值,如果对方拒绝保值,他们会向客户声明邮寄过程中可能存在的风险或者直接拒绝接单。

“这是为了规避风险,新

规规定如果客户保值的话,可以按照保值价值赔付,如果客户没有保值,要按客户要求的赔偿额来赔付。”付俊峰说,如果不保值,无论多么贵重的物品,快递公司是担不起这样的风险的。

“新规实施后,对于外包装完好的快件,收件人签上‘外包装完好’字样后,可以先验货后签字。”付俊峰说,如果外包装有异常,收件人在快件

上标注后,他们会直接退给发件人。

李学军表示,对于外包装完好的快件,他们实行先签字后验货。“如果快件外包装有破损,我们会直接与发件方联系并要求退回,只有在收件人及发件人都同意的情况下,才会继续派件。”李学军说,快递公司只是一个服务环节,“先验货后签字”将矛头直接指向了快递公司,给快递公司带来很大压力。

3 谈展望 发展迅速,服务质量待提升

目前,快递行业的发展状况如何呢?经营者又有什么建议呢?

苏团喜认为,电子商务的突飞猛进,改变了传统的消费方式,给快递行业的发展带来了机遇;同时,由于国家的支持,近几年快递行业的生存环境好了很多。快递行业还有不少地方需要规范,服务质量有待进一步提升。打铁还需自身硬,快递公司可以根据相关法律法规,制定出更严的规章制度来提高服务质量。

“近几年,与淘宝相关的快件每年以1到1.5倍的速度增加,直接带动了快递公司的业务发展。”付俊峰表示,快递行业要规范健康地发展,需要提前筹谋,相关人员、配套设施要跟业务量相匹配。

李学军则表示,消费者希望送货上门,实际上,一些小区拒绝快递员及快递车辆进入。他建议,快递行业管理方在受理投诉时,要考虑快递员可能遇到的实际情况,给双方一个平等的对话平台,促进双方相互理解。

4 说心声 快递员工作挺辛苦,希望消费者多理解

快递行业中,与消费者直接接触的,是那些每天穿梭于大街小巷的快递员。他们在派送快件时,面对工作的压力和客户的不满,有辛苦也有无奈。

“一些小区不让进,客户又不愿下楼,我们很为难,不过大多数客户还是挺体谅我们的。”申通快递快递员小王说,他每天都要派送几十件快件,如果全都送货上门的话,一方面其他的消费者要等更长的时间,另一方面,他的工作时间也将延长。

持有同样观点的还有天天快递的快递员李强。“我每天要派送四五十件,有的小区保安非让给业主打电话才让进,有的业主打几个电话

也不下来。”李强说,他送一件快件能挣1元钱,打个电话就要一两毛,所以他更愿意打一次电话就能送到收件人手中;对于写字楼的客户,他更愿意直接送上去,这样不但能省电话费,还能发点名片,多接点单子。

让李强郁闷的还有消费者的验货过程。一次,一个消费者买了个电器,要验货后签字,结果她打开电器试了半个小时,李强只能一直等着。

采访中,多数快递员表示,他们干的是辛苦活,希望能得到消费者的理解,在进出小区或者写字楼时,希望门岗可以让他们暂存快件或者投递车辆,也希望在投递大件物品时,消费者能帮一下。

相关链接

□记者 邓超

新的《快递市场管理办法》明确规定,省级以下邮政管理机构负责本辖区内快递市场的监督管理。市邮政管理局有关负责人说,目前在市邮政管理局备案的快递公司有18家,根据其业务总量和收入来看,相比快递行业发达的东部地区,目前我市

快递业仍处于初级发展阶段,表现特征为:我市快递企业数量还较少,规模普遍较小,网络大多不健全,快递企业间发展不均衡,不少民营快递企业还处于亏损状态,经营相对不规范。不过,比照最近几年的发展数据,我市快递业目前已步入快速发展时期,业务量增长迅猛,前景广阔。

洛阳人看 洛阳手机报

1. 权威、专业、及时、准确,洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造,萃取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上。

定制方法:

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

联通用户发送短信 712到10655885订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

