

野蛮分拣、底单乱丢、破损严重……您的快件很可能曾经  
或正在遭受这些“非人”待遇

# 记者卧底48小时 揭露快递潜规则



□见习记者 牛鹏远 文/图

消费者在网上购买商品,快递是必不可少的环节,它就像一条传送带,将商品从商家传送给消费者。如今,这条“传送带”问题频出,令消费者和商家苦恼不已。

近日,记者“应聘”至市区一家知名快递公司做分拣员,在卧底的48小时里,记者目睹野蛮分拣、暴力打包等快递行业的潜规则。现在,记者将这“惊心动魄”的经历记录下来,为您还原那一幕幕场景。



分拣员将大大小小的快件从车上卸下

## 【第一幕】劲儿有多大,快件就能“飞”多远

12日,根据网上的招聘信息,我来到这家快递公司应聘分拣员。和该公司的负责人简单交谈后,我被分配到操作部。

所谓的操作部其实是一间面积约300平方米的旧仓库。无论是外地寄至洛阳的快件,还是从洛阳发往外地的快件,都要在这里进行扫描、分拣、打包等。

13日17时30分许,一辆满载外地发往洛阳快件的货车停在仓库门口。工作人员打开车厢,熟练地将大件快件从约一米高的车厢内向外扔。随着几声闷响,快件滚落在地上,一些纸箱的角当即变形、破损,但工作人员全然不理,依旧使劲儿向下扔。

卸完大件快件后,工作人

员将体积较小的快件摞上长约15米的传送带。传送带两旁是用铁丝网隔成的一块块空地,每块空地对应一个片区。比如:8号空地对应洛龙区关林片区。分拣员如果看到关林片区的快件,就将它挑出放至8号空地。

20多名分拣员站在传送带两旁边聊天边分拣。遇到小件快件,他们便将其抛向指定区域,动作精准熟练。只有遇到距离较远或较大的快件时,他们才会不情愿地挪动脚步将其搬走。

根据相关规定,快件分拣脱手时,离摆放快件的接触面的距离不应超过30厘米,易碎品不应超过10厘米。但我在现场看到,尽管一些

快件表面印有“易碎品”的字样,有些快件甚至能从箱子上看出里面装的是电脑、音响等贵重物品,分拣员也全然不顾,仍像对待普通快件一样随意乱扔。

旁边的分拣员看到我即将快件轻拿轻放时,不耐烦地催促:“动作快点儿,直接扔过去就中。”我问:“万一把快件摔坏了咋办?”该分拣员说:“咱们只负责分拣,摔坏的话是公司责任和派件员的责任。”

在打包环节,暴力现象依旧存在。分拣员将派件员白天收来的快件按片区分类后装进编织袋。若快件塞得太满,编织袋难以封口,他们便用脚踩踏或使劲提起袋子挤压快件。

## 【第二幕】快件包装破损严重,签个字就行

在分拣过程中,如果因暴力分拣而使快件的外包装破损,只要破损不太严重,工作人员便用胶带将破损处粘补了事。

13日18时30分许,我看见两名分拣员正围着一个大纸箱讨论。我走近才发现,箱子的一角有一个拳头大小的洞,透过洞能清楚地看到,箱子里放着一盒盒化妆品,但紧挨洞口的地方少了一盒。“一定是被人偷了!”其中一名分拣员说

完,便用胶带将纸箱的破洞封好,随后摞上传送带。

14日21时许,我们在分拣时发现,一个装有茶杯的纸盒裂开了一道缝。分拣员熟练地用胶带粘了一下,扔到西工片区。

随后,我们还碰到一个包装袋完全裂开的快件。一名女分拣员好奇地将袋中的衣服掏出,在大家对这件衣服“评头论足”后,这名女分拣员将其塞回袋子,用胶带

粘住。

每天7时,各片区的派件员都会准时到仓库,将自己片区的快件运走。如果发现快件包装破损严重,他们会找公司负责人,要求其在包裹底单上签字。“签过字的快件若出现问题,就是公司的责任,和我们没有关系。”一名派件员说,若破损快件没有经过公司负责人签字,而收件人拒收或提出索赔,派件员就只能自己承担责任。

## 【第三幕】

### 写有用户个人信息的底单被随意丢弃

快递公司对写有用户个人信息的底单如何处理?这可能是不少消费者关心的问题。

新修改的《快递市场管理办法》规定:经营快递业务的企业和快递从业人员不得提供从事快递服务过程中知悉的用户信息,否则将对个人处五千元以上一万元以下罚款。构成犯罪的,将依法追究其刑事责任。

一名派件员说,快递底单一式四份,发件人、收件人、快递营业点和派件员各持一份。除发件人和收件人持有的底单外,剩下的2张会不定期上交公司进行集中销毁。

在该快递公司仓库外的墙上,我看到一张仅剩一小半的通知单。大意是根据邮政管理局规定,为确保客户信息不被泄露,即日起,洛阳分公司将对各分部6个月前

的签收底单和揽件底单不定期收回,在有关部门的监督下进行销毁。一旦发现乱扔底单的,将严肃处理。该通知的落款时间为2013年2月21日。

我目睹的现象并非如此,野蛮分拣和装车时随意乱扔快件,都有可能造成底单破损脱落。

15日9时30分许,派件员将快件装车拉走后,地上散落了几十张底单,单子上详细记录了寄件人和收件人的姓名、联系电话、地址等信息。分拣员将这些底单和杂物一起,倒在仓库外的垃圾堆上。我问:“这些单子不用回收吗?”一名分拣员说:“直接扔了就中,没人管。”

但对于“快递公司员工私自买卖用户个人信息非法获利”的传言,在我与多名派件员的交谈中并未发现。

## 【第四幕】

### 寄件时收费混乱,派件员“看人定价”

我和派件员交谈后得知,一般来说,快递公司在划分片区后,会承包给个人经营。虽然快递公司都有内部参考收费标准,但多数员工不执行,而是根据“客户好不好说话”来定价。

一名派件员透露,他们的收入由两部分组成:基本工资加提成。派送一件快件,通常有1元提成,而收来的快件只需向公司上交相应金额,其余的落入自己腰包。比如,一

件不足1公斤的快件从洛阳寄到郑州,按标准应收费10元,但派件员在收件时可向寄件人要价15元,这样,派件员向公司上交10元,剩余的5元便归自己所有。

随后,我致电该快递公司客服咨询收费标准。客服人员表示,他们只负责查询快件,对收费标准并不清楚。“您可以联系所在区域的派件员,和他协商费用。”客服人员说。

## 记者手记

在卧底的48小时里,我体验了扫描、入库、分拣、打包、装车等环节。虽然时间短暂,但对快递行业存在的种种乱象心有余悸。从业人员素质参差不齐、有关部门监管缺位等问题使快递市场愈加混乱。

《河南省邮政条例》《快递市场管理办法》等法规的实施,为快递行业的健康发展注入一针强心剂。好的法规既需要有关部门严格监管,也需要从业人员自觉遵守,更需要消费者监督,如此才能实现三方共赢。