

# 记者经体验发现,快递公司服务质量参差不齐,部分还存在违规现象 未见面就能弄出个“本人签收”



□记者 杨凤轩 见习记者 牛鹏远

记者选取易碎品、违禁品、贵重物品等物,通过不同的快递公司进行寄递体验。结果,有的提醒先验货后签字,有的却不让;有的迟到两分钟就多次道歉,有的却没人就能让收件人“签收”。快递公司服务质量参差不齐,部分存在违规现象。

## 1 易碎品 底单已标明,却不能按规定先验后签

物品:玻璃杯  
快递公司:申通快递  
寄递路径:开封至洛阳

17日中午记者委托朋友通过申通快递从开封寄两只高脚玻璃杯至洛阳。

18日,快件到达洛阳。申通快递工作人员用短信通知,请记者到申通快递洛阳师范学院网点领取。

到达网点后,工作人员拿出快递底单,记者见上面注明“易碎品”字样,

当即要求先验货再签字,却被工作人员以“公司规定客户必须先签字再验货”为由拒绝。

“快件上明显标注有‘易碎品’字样,为何不能先验货?”记者提出,新颁布的《快递市场管理办法》规定,若投递的快件注明为易碎品的,企业应当告知收件人先验收内件再签收。该工作人员却表示他们没有收到此类通知。

随后,记者拨通申通快递客服

电话。“我们公司一直规定收件人需先签字,才能验货。”客服人员在电话中称,新《快递市场管理办法》只是建议性纲领,具体应以公司规定为准。

最后,记者作了妥协。在签下名字后,工作人员才把快件递了过来。记者看见,快件外包装完好,底单上“易碎品”三个字赫然在目。记者当即打开快件,两个玻璃杯未出现破损情况,但心里一阵憋屈。

## 2 违禁品 按规定不能寄,仍有快递公司揽件

物品:卡式炉气罐  
快递公司:申通快递、韵达快运、中通速递、顺丰速运

记者在淘宝网上,见到多家售卖卡式炉气罐的商家。然而,按照新《快递市场管理办法》第二十九条规定,组织和个人不得利用快递服务寄递爆炸性、易燃性等危险物品。记者分别与地址为北京、上海、广州的几个商家联系,几个商家均称可以通过快递将卡式炉气罐发货至洛阳。

在沟通中,多数商家称:“本店

默认韵达快运、申通快递。”记者告知这些商家收货地为洛阳,部分商家称也可以选择中通速递,而当记者要求发顺丰速运时,所有店家均以“顺丰速运不收件”为由拒绝。

事实证明,面对违禁品,几个商家所称可以发货到洛阳的韵达快运、申通快递、中通速递,确实存在不顾规定照常揽件并寄送的情况。

## 3 贵重物品 快递员送货上门,并提醒先验货

物品:单反相机  
快递公司:顺丰速运  
寄递路径:北京至洛阳

在作调查时,恰巧一位朋友托记者帮忙挑选并网购一台单反相机,并再三嘱咐要通过顺丰速运发送。

记者与多家摄影器材网店联系时发现,多数店家表示,相机属于贵重物品,店里默认顺丰速运发送。

3月16日,记者在某网店购买了

一部单反相机及部分摄影器材,并约定通过顺丰速运发货。

3月16日20时许,顺丰速运揽件。3月18日7时许,快件就到达洛阳派件员手中,9时许,快递员打电话称当日上午送货。

3月18日10时许,快件到达记者手中。送货上门的快递员提醒记者验货,在确认包装、物品完好后,快递员让记者在回单上签字。

## 4

## 县域快递服务 俩公司送件速度大致相同,服务质量有异

物品:银手镯  
快递公司:圆通速递、申通快递  
寄递路径:北京丰台至洛阳嵩县

3月15日20时许,记者在一家网店订购了两只银镯子,与店家约好分别以圆通速递和申通快递,寄送给地址为嵩县县城某公司的朋友文小姐。3月16日17时许,物流跟踪信息显示,两家公司已分别揽件成功。

### ★送件速度大致相同

从北京丰台到嵩县,两家公司用时均为3日。

物流跟踪记录显示,3月19日7时52分,申通快递寄快件到达嵩县快递员手中;3月19日13时25分,圆通速递快件也到达嵩县快递员手中。

### ★服务质量截然不同

快件到达嵩县后,两家快递公司均于当日进行了派送,由于3月19日15时左右,收件人手机恰巧意外失去信号约1个小时,两家快递公司员工态度明显不同。

圆通速递物流跟踪记录的显示有三条,分别为:“2013-03-19 15:14:22河南省洛阳市嵩县公司 派件中”“2013-03-20 11:53:12河南省洛阳市嵩县公司 派件中”“2013-03-20 16:03:08河南省洛阳市嵩县公司 已签收”。

据收件人文小姐描述,“移动短信呼”提供的来电提醒显示,19日15时许快递员曾联系自己,但未联系上。19日18时许,文小姐联系到快递员,约定第二日下午送货上门。20日下午,快递员在约定时间两分钟后赶到,并为自己迟到多次道歉。不久后,物流跟踪记录上出现了签收记录。

文小姐称:“这是第一次接到圆通速递,没想到服务态度这么好。”

申通快递物流跟踪记录显示“2013-03-19 09:50:44已签收,签收人是本人”,而据文小姐描述,事实上收件人并非她本人。

文小姐称,自己细查才发现,快件已被快递员直接放在门卫室。文小姐称,19日当天,自己并未接到任何通知,19日16时许手机恢复信号后,自己也没有收到“移动短信呼”提供的来电提醒。直至20日,文小姐也未接到过快递员的任何电话或短信通知。

文小姐说:“此前申通经常有这样的现象,这次若不是我偶然知道快件被放在门卫室,我甚至都不知道快件已经寄来了。”

