



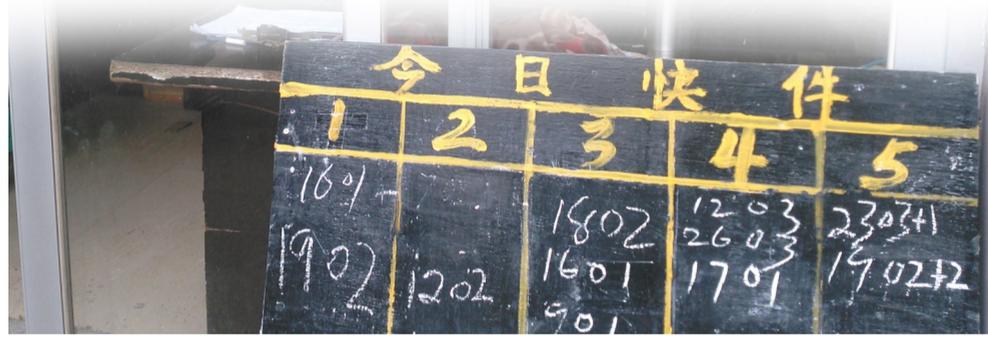
网购越来越普遍,快递包裹也数量大增,不少网购达人和常送快件的快递员也混了个脸熟。但同时,快递业务中不守规矩的现象层出不穷,尤其是投递末端服务的不规范,致使快件遗失、变质、损坏等现象,让消费者很烦恼。

保安室门口有一块“今日快件”小黑板,上面写着大厦住户门牌号 代签代收快递不守规矩藏风险

■记者 金邦寅

“快递员将我的快件随手丢在保安室,既未跟保安交代一声,更未电话联系我本人,结果价值200多元的包裹不见了。这到底是谁的责任,我该向谁索赔?”日前,市民苏先生碰到这么一起烦心事。

网购越来越普遍,快递包裹也数量大增,不少网购达人和常送快件的快递员也混了个脸熟。但同时,快递业务中不守规矩的现象层出不穷,尤其是投递末端服务的不规范,致使快件遗失、变质、损坏等现象,让消费者很烦恼。



保安室门口的“今日快件”小黑板

保安室:无可奈何成快件“中转站”

近日,记者走访了市区多家小区、单位传达室发现,很多小区的门卫处、保安室成为“快件收发室”,角落里堆满各类大小快递包裹。

在新潮大厦的保安室,记者看到,保安室一角放满了大厦住户的快件,门口有一块“今日快件”的小黑板,分为周一至周五5栏,上面写着“1202”等代表大厦住户门牌号的数字,这意味着上榜的住户有快件,提醒住户们注意查收。

“快递员经常不和收件人沟通,也不和保安讲明,直接往保安室放。”据保安室的王师傅介绍,也不知从什么时候开始,保安室“理所当然”成了快件“中转站”,快递员将快件放在保安室,然后在小黑板上写上收件人的门牌号,就算已经送到了,径直走人。

“一般情况下,住户都能拿回自己的快件,但有时也会出现被人错拿的情况,有时拿错的住户会拿回来,有时就一去不复返了。遇到快件遗失、受损的情况,多数住户会和快递公司或商家沟通,很少找上保安室工作人员。”王师傅告诉记者,“但为了避免纠纷,我

们保安员一般不会私自代住户签收快件,除非住户打电话请求帮忙。”

在滨江大厦门卫室,设有快件存放架,按单元分栏摆放,看上去很整齐。该小区门卫表示,因为小区住户的快件较多,为了方便大家,特意搬来一个存放架,分单元摆放快件。

门卫称,有些负责的快递员会电话通知住户,但有些快递员则直接代签,甚至连电话也不打一个。有时一些“熟人”会委托门卫帮忙签收,但快件遗失门卫概不负责。

保安有怨言,住户也有烦恼。万松路一小区住户陈先生说:“平时上班没时间,快件先存放门卫处比较方便。其实,只要物业保安多为业主考虑一点,就能保证包裹的安全。”

“正常情况下,物业公司没有代收快件的义务。”我市某物业公司负责人告诉记者,目前,我国并没有相关法律规定小区门卫或者物业管理部门有代收快件的义务,签收快件是收件人自己的事情。

快递员:快件放保安室能多跑几件

在隆山东路某小区保安室,当记者正在和保安说话时,一名快递员拿了3个快件走进保安室,一言不发,放下快件就往外走。

“你们和客户打过电话吗?为什么不直接送到客户手里?放在保安室如果丢失了怎么办?”记者赶忙询问。

“他们都知道的。我们一天

要送100多个快件,每个都送上门来不及,谁手上丢的就谁赔。”当记者还想询问时,这名快递员已经匆匆地走了。

不一会,另一家快递公司的快递员小吴也将4个快件送到了保安室。“业主白天上班,快件只能放在保安室,如果都要核实身份再代收,那我们一天送不了几

个快件。”小吴说。

中通快递瑞安二部郭经理表示,公司要求快递员必须给业主打电话通知,如果业主要求放保安室,会请业主发一条短信确定,比如“我要求把包裹放在门卫室”或是“委托某某人代签”之类,以免出现纠纷后责任难以界定。

未经许可代签要承担风险

那么,一旦快件出现遗失、损坏等问题,赔偿标准如何确定?消费者如何维权?

去年3月1日起实施的《快递市场管理办法》规定,快递丢失应按双方事先的约定赔偿。如果没有约定,赔偿方式有两种:寄件人为快件保了价(买了保险),按保价金额赔偿;没有保价,依据《邮政法》、《合同法》等法律法规相关规定赔偿。目前,一些快递公司为了自身利益,更倾向于采用《邮政法》“最高赔偿额不超过所收取资费的3倍”的规定。

采访中,部分市民认为,几百元左右的东西(快件)常常不太在意,也就忽略了保价,甚至有的市民表示不知道可以保价。

“如果发生丢失、损坏,不论价值都只能获赔几十元或一百余元的,这不公平。”市民林先生认为,快件丢失或破损是快递公司的责任,快递公司理应全权负责,最起码应该赔偿物品原价,而不能只是按照邮费来赔偿。

记者咨询了几家快递公司,具体的赔偿标准各有所不同。中通快递一负责人表示,如果快件出现问题,首先要确认是否是公司的责任,然后再根据丢失、破损等具体情况来协商,如果确定是公司责任,一般有两种赔偿方式,重新买一个同样的物品赔偿给业主或按物品的实际价格赔付现金。

昨日,记者上淘宝网服务中心查看相关条款规定,其中“规则一签

收问题的争议处理(买家版)”中关于签收问题的举证规定如下:“若您表示未收到货,而您的卖家表示您已签收货物,您的卖家需要承担举证责任,需要提供收货人本人签收货物的签收底单、物流公司出具的收货人本人授权第三方签收凭证等证明,证实您已收到货物。”若物流公司未经您的许可让门卫帮助签收了,您的卖家需要承担相应风险,交易支持退货退款,除卖家能够提供您授权门卫签收的物流公司公章证明外。”

也就是说,假如你没有签收自己的快递包裹,由淘宝卖家举证;物流公司未经你许可代签的,淘宝卖家也要承担风险,交易支持退货退款。

2014媒体推荐品牌

咨询热线: 13867795200 13967768617

富鹏红木

地址: 瑞安市仲容路239号
电话: 66813555

上景城装饰

地址: 安强路2号(市府后面) 电话: 66818111
网址: www.chinajczs.com

华丽园装饰

国家建筑装饰专项工程设计证书编号: A233011560
国家建筑装饰装修工程专业承包证书编号: B2034033030118
国家建筑装饰安全生产许可证证书编号: (浙)JZ安许证字[2010]030194
瑞安热线: 65882802 塘下热线: 65357715 全国装饰装修行业百强企业

温州家具市场

WenZhou Furniture Market
无限居家好生活
咨询热线: 0577-8619 8888

TOTO

欣雅建材 瑞安总代理
旗舰店: 瑞安市罗阳大道1155号 65810322 门市二: 虹北陶瓷市场 65856155

联结福家居广场

LANDCOLOURFUL FURNISHINGS PLAZA
地址: 温州大道690号(火车站往东两公里上江路口处) 联结热线: 0577-8169 9999

嘉华大酒店

JIA HUA HOTEL
地址: 瑞安市瑞立路1号(花鸟市场旁)
订餐电话: 66615777 订房电话: 66615388

嘉华大酒店

JIA HUA HOTEL
地址: 瑞安市万松东路嘉华锦苑岭下路13-15号
预订电话: 0577-25555551 25555515

农夫山泉

全市快速送水到家
QQ/微信号: 825668887
天然的弱碱性水
瑞安总经销: 瑞安市众乐食品配送中心
送水热线: 5888 8881/5885 8885

KING'S 白金汉英语

INTERNATIONAL ENGLISH
咨询热线: www.0577kings.com
66611211 学好英语 改变人生
瑞安校区地址/瑞安大厦6A(开太百货楼上)