

快递没收到为何显示“已签收”?

监管部门:快递员代签收、擅自投放属违规行为,市民可打8312305投诉



三堰一小区附近的快递驿站。

代签收快递出问题咋办?

对于消费者而言,快递未经允许就被投放至快递箱、快递驿站内,所带来的最大隐患就是,消费者可能因货品未当面验收,而遭受损失。一旦快递出现问题,这个损失又该由谁承担呢?

“出现赔偿的情况有很多种,一般而言,超过1000元的物品,自动被界定为‘贵重物品’,快递公司会在邮寄前提醒寄方保价,一旦保价,这类物品到货后快递员会逐一打电话要求现场查验,如果出现问题则由快递员承担全部损失;如果不保价出现了问题,则按照规定,将由寄件方承担70%的责任,派送的快递员承担30%的责任。”一家快递公司负责人说。

但如果不属于1000元以上的贵重物品,出现了问题又该如何赔偿呢?该负责人告诉记者:“如果未超过1000元的非易碎物品,在派送中出现问题,按照要求是由快递员承担全部责任。”

此外,该负责人还说,易碎物品本身会在快递箱上贴上特殊标签,而食物类的商品一般属于第五类违禁品(介于违禁品与非违禁品之间),通常情况下,消费者在购物时卖家便会发出提醒,一旦出现问题,则是由卖家承担。

遭遇代签收,可投诉快递公司

市邮政管理局市场监管科负责人孟娜表示,在去年5月份开始实行的《快递暂行条例》第二十五条提出:“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收货地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。”她解释说,按照快递服务标准,快件须收件人当面签收。针对部分市民从隐私考虑不愿快递员上门或者不能及时签收的,同意在快递柜、快递驿站自行取件是可行的。但是快递员未与收件人进行沟通协调并得到许可,直接将快递包裹放入快递柜、快递驿站等行为,肯定是不合规的。

市民遇到了相关的问题,该如何维护自己的权益呢?孟娜表示,收件人如对快递员的投递服务行为存有异议,可以直接与快递网点、企业进行协调,如仍未得到解决可以拨打十堰市邮政管理局市场监管科电话(8312305)投诉。在接到消费者投诉后,管理部门会督促企业按照相关规定在规定时间内妥善处理消费者的诉求:如果是涉及服务态度、服务细节方面的矛盾,将会尽量通过协调的方式解决,若是企业涉及违反相关法律法规,管理部门将根据消费者提供的证据进行核查,并根据相关规定采取立案等行政手段。

近日,有不少市民向本报新闻热线8110110反映,快递员没打招呼就把快递放在了快递柜或是快递驿站,造成自己不能及时收件,更无法当面验收。记者在街头发现,近年来,快递柜、快递驿站大量普及。这原本是为便民而设置的站点,却遭市民诟病,“收件反而不方便了。”“快递员送得快了,但也懒了。”……那么,快递员是否有权未经许可就将快递存放于快递柜、快递驿站呢?没有当面验收的快递一旦出现问题,损失又该怎么算呢?

■文、图/记者 杨天娇

快递显示“已签收”,收件人却不知道

“4月7日,我查看淘宝订单时,显示我的快递已经被签收,但我并没有接到快递员打来的电话。”在三堰上班的徐女士告诉记者。3月底时,徐女士在网上购买了一件衣服,收货地址填的是单位。可已经过去10多天,却迟迟等不到快递员给她打取货电话,她查看淘宝订单,却显示几天前已经被签收,这一情况让徐女士十分纳闷。

“以前在淘宝上购买商品时,都会将快递送到我单位上,或者是打电话通知我,现在都没有了。”徐女士说,“后来我打电话给快递员才知道,我的快递早在几天前就被放在单位附近的快递驿站内,快递员还说已经发短信告诉我了。”

随后,徐女士翻看了自己的手机短信才发现,确实收到过一条短信,内容是“您的快件已到**小区驿站内,请凭取件码****尽快领取……”,

“我没有看短信的习惯,而且有时候瞧一眼短信,一不留神就忘了,还好这次不是什么贵重物品。”徐女士表示,快递员用发短信代替打电话的方式通知货主,这一做法看似说得通,实际上并不能保证有效通知。而且没有经过货主的允许,就把快递放到了某个地方,货主的权益实际上受到了侵犯。

无独有偶,市民杨女士也遭遇了同样的短信告知服务。作为网购爱好者的杨女士,她平时只要有时间就会选择在网上购买商品,甚至连家中的日常消耗品多数都是在网上购买的。“今年以来,我在网上购买的商品至少20件,除了年初接到过几次快递员打来的电话,其它情况下,均是通过短信的方式得知自己购买的商品是否到货。”杨女士告诉记者,她很少接到快递员打来的电话。

“之前有几次因为家里没人,无

法及时下楼拿快递,所以才告诉快递员可以将快递放在附近的快递柜内,后来就再也没有快递员给我打电话了,都是直接将快递放入快递柜内,人就走了。”杨女士回忆道。原来,杨女士一直习惯将快递直接寄回家中,就是为了省事。可后来,自己的商品还是要前往快递柜领取。

实际上,发生在徐女士和杨女士身上的事情并非偶然,记者针对快递投递服务采访了多位市民,其中不少市民表示,同样的现象,他们也都经历过。原本快递应该送货上门的,现在直接放在快递驿站内,快递员是省事,却给消费者增添了不少麻烦。“拿个快递有点儿太锻炼身体了。”市民郑女士说,“下楼去一趟快递驿站,耽误时间不说,还要自己扛快递件,家里老人收件就更不方便了,要是快递不能送到家,那还要它干什么?真是不方便。”她说。

快递员代签收、擅自投放属违规

根据徐女士反映的情况,记者电话联系了当时的派件员熊先生进行核实。熊先生在电话中坦陈:“现在我们送件,都是直接将快递放在驿站内,驿站会发送短信通知收件人。”

记者提出疑问,现在快递公司允许快递员这么做吗?对方没有回答。

对此,记者采访了相关快递公司的一位负责人,该负责人表示:“一般而言,快递派送工作的流程是,首先将快递送上家门,如果收货人不在家,可在征得对方同意的情况下,放入就近的快递柜、快递驿站内,公司不允许快递员擅自处理快递。这一

点,对一线快递员进行培训时都会做明确的要求。

既然公司有规定,那为什么现在有不少货被放置在快递柜、快递驿站内?

该负责人这样解释说,“目前快递数量庞大,一个快递员一天要送300件左右的快递,每天公司会对快递员的送货量进行考核,因此将同一范围内的快递直接放入快递柜、快递驿站既方便省事,也不用担心送件跑空,于是一些快递员就钻空子,没有经过货主的允许就擅自投放。”

而对于一些代签行为,一位业内人士这样告诉记者,快递公司有关

定,当天投递的货物必须送达,如果没有送达会扣钱。所以,一些快递员会先替货主代签,第二天再送。而作为寄存快递的快递驿站,其建立初衷是为那些白天无人在家等快递,又担心快递上门不安全的人准备的。用户有需求、快递公司又节约了成本,原本是件好事,但允许快递员擅自投放,这一不小心就让好事变了味。

记者也采访到一小区快递驿站负责人,“我们这里一天能收到200件左右的快递,多数来自圆通、中通、百世汇通等。每件快递加收快递员0.4元的费用,我们负责发短信通知收货人。”该负责人如是说。