

限定最高赔偿额、不如实注明收寄物品情况、收件时先签再验……

深圳消委会曝光快递行业五大潜规则

深圳消委会曝光 快递行业五大潜规则

近日,深圳消委会曝光了快递行业五大潜规则。

一是寄件不如实注明物品情况。寄件时,快递收件员往往不告知消费者在《快递单》的“货件名称、数量、价值”栏上如实标明物品实际情况,或者空白,或者含糊,甚至用“贵重物品真实填写更易丢”的说法劝说消费者不要明确物品实情,导致消费者维权举证难。

二是限定丢件的最高赔偿额。无论消费者是否标明物品名称,不论货件是否申报价值,所有经营者都绝对不会按照货件的实际损失赔偿,只按快递公司自行在《快递单》背后约定的“对一般未经保价物品按每件最高人民币500元赔偿”,还有的称“托运之物品如发生遗失或毁损,最高赔偿为运费的三倍”的行业潜规则予以赔偿。

三是限定货物查询时间。一些快递公司在《快递单》背后条款约定“货物寄出后查询期为15天”,消费者查询、投诉时超过了15天的查询期,公司免费。

四是收件时要求先签字再验收。收快递时,快递员要求收件人必须先签字,然后才能打开包裹。

五是不要求收件人本人签收货件。收件时,送货员只把货物送到收件地址,在未能当场找到收件人本人签收时,随意让收件人的朋友、同事等人签收货件。

核心提示

2010年,随着团购网站的异军突起,快递的车轮也跟着网购新力量一同大步迈进着。然而在光鲜亮丽的外表下,涨价、爆仓、冒签、“蜗牛递”等一系列棘手问题也随之而来。

在最新统计的数据中,记者发现2010年快递行业除了往年统计显示的快件延误、服务态度差等行业老大难问题之外,榜单上更是出现了辱骂客户、拒绝验货的新问题。

网购迷对快递“又爱又恨”

如今“宅在家”的消费习惯令众多网民网购成瘾,因此,想要让“宅经济”蓬勃发展,无论对于网店卖家还是网购买家来说,快递打不得、骂不得。

邓亦婷是一个十足的淘宝迷,每天下班都要在购物网站上泡几个小时。在她看来网上的东西又便宜又好,但是对于快

递,她也是“又爱又恨”。“家里没人的时候,快递员不肯去找门卫,就说要直接放在我家门口的地上。我气得差点儿投诉他,他反而跟我抱怨每次来我家送件总是没人,害他跑来跑去。我让他送件之前给我打电话,他却很凶地说每天要送那么多家,不可能一个一个都打电话通知。”

“先签字再验货”,霸王行规索赔无门

“不好意思,我们公司规定外包装无损,先签字再验货。”每次送件时,只要收件人提出要验货,快递员总会提醒对方只有签了字才能打开外包装。因为这样一来,哪怕内部的物品摔得支离破碎,也跟快递公司没有半点关系。而许多网络卖家在网页的显著位置都会贴出提醒“在签收包裹前先验货,出现少件、破损等问题时应当场拒收。”网店、快递各执一词让消费者着实犯了难。

对此,记者拨打了该快递投诉监督电话,工作人员告诉记者,“通常易碎品是不予受理的,但只要寄件人同意损坏等一切后果自负之后,快递员也可以接单。”不过

记者问起,如果不是易碎物品而是普通物件,外包装完好但内部却受到损坏,快递公司如何处理时,对方只称总公司会负责调查,但调查周期不得而知。

不过,按照这位工作人员的说法,如果送货途中易碎品被打碎、弄碎,快递公司一律不予赔付,那么易碎品卖家的态度又怎样呢?一位出售高级灯饰的店主表示,如果运输途中有任何损坏的物件,只要买家拍下照片,店方会立即补发破损货品。该店家选择妥协的态度让人觉得有些“憋屈”,但店主觉得“快递公司可以找各种理由不赔付,生意还要做下去,这是没有办法的事情”。

快递丢失物品最多只赔500元

快递行业内有一条行规——未保价快件赔偿限额为运费的5倍,但最高不超过500元人民币。

据了解,目前国内民营快递公司常以加盟的形式开设分公司,总公司对各地分公司的管理相对松散,各分公司通常因服务标准不统一导致投递服务与承诺内容不符。出现纠纷后,各分公司之间相互推诿,快递公司内部没有明确的协调解决机制,从而引发快递服务诉讼。

除此之外,“冒签”问题亦是一大诟病。不过关于“冒签”到底谁之过的争议由来已久,多方纷纷各执己见。但记者发现,在快递公司的网站上,快件追踪信息里,常在签收查询结果中出现“签收人”为“草签”。据业内人士透露,由于收件人签收的字迹不清,录入时无法辨别信息,所以统一归为“草签”。记者同时发现,当业务员在送递物件时,对于代收件人完全没有身份核对、记录。这种“送完一单是一单”的想法让“冒签”的几率大大增加,而最后,为这样疏忽大意埋单的却又是消费者。

也许这些还只是快递潜规则中的冰山一角,快递“爆仓”也照样可能让您的快件石沉大海。每天要经手成千上百份快递,谁都不会有什么特殊待遇,丢了、漏了那是运气不好,快递公司总是能变着法地整出一条理由来搪塞你。

(据《新闻晚报》)



淇县 大山双语幼儿园 诚聘

一、大山双语幼儿园

(1) 舞蹈、美术、计算机、体育、声乐、英语教师各3名;

(2) 男女幼儿教师各5名;

(3) 保健医生1名;

(4) 面点师1名、厨师1名、保洁员2名;

二、英语部: 英语教师6名;

三、数学部: 数学教师5名;

四、学校行政咨询5名。

报名截止日期: 3月20日 联系方式: 15803929191 15239209839

帝王洁具 monarch

赠送彩礼 帝王卫浴 最给力

899元 699元

活动时间: 2011年3月12日 - 3月20日

地址: 新区107转盘西南角华业建材 电话: 3332165

浚县帝王专卖 电话: 13503922796

世界品牌 品质见证 口碑见证 地暖专用

德国系·非凡家 「品非凡 家非凡」

德国菲林格尔木地板

3·15大型酬宾活动 全场特惠

活动时间: 2011年3月8日~3月15日

注: 承诺就低不就高规定不变

地址: 新区长途汽车站东20米 咨询电话: 3359111 13938000033

鼎凰女子会所

还您青春再现的花样年华

十年青春 十年青春 十年青春

经理: 1名 年龄25岁~35岁, 年薪10万元~15万元(限本地)

前台: 3名 年龄18岁~25岁, 年薪5万元~8万元 包食宿

理疗师: 10名 年龄18岁~25岁, 年薪3万元~5万元 包食宿

外联经理: 2名 可兼职工资面议

联系电话: 13839231133 3311811 付经理

地址: 新区淇滨大道西段134号

中国体育彩票 CHINA SPORTS LOTTERY

超级大乐透奖池 达2.66亿元

好选·易中·奖多

河南体彩彩票管理中心鹤壁分中心

大爱无疆 感恩永恒

河南省龙居山文化陵园 鹤壁信息咨询处

垂询电话: 13939282383 (处长)

免费乘车参观

鹤壁视欣眼吧

矫正青少年近视、弱视、远视、斜视, 欢迎家长及学生光临咨询, 承诺无效退款。

新区地址: 淇滨区政府东200米路南 电话: 0392-3302936 13569633673

老区地址: 公园东门向东150米老卫校 电话: 0392-2672998 13103926146

鹤壁淇滨老年公寓

为天下父母营造一个温馨的家 替天下儿女尽孝心

地址: 新区长途汽车站向东200米打柴口新村 (华山路271号)

电话: 0392-3339526 3988507