

# 记者“潜伏”派送站,曝光快递业现状 野蛮分拣“让快件飞”

## 核心提示

从2011年11月11日百年一遇的“世纪光棍节”零时开始,不少宅男宅女们就守候在电脑前,迎接奢华的网购盛宴。当他们快速地刷新页面,拼命地敲击键盘的时候,可能从未想过当包裹被快递员送到手上时,里面的东西已不完整,并且与眼前一幅幅图片中的精美商品也不相符。

记者在“六个一”的疯狂血拼日后,“潜伏”到享有“2011中国物流业大奖年度影响力企业”、“2011年中国物流业最佳雇主企业”盛誉、在快递业内有着雄厚实力及较好口碑的申通公司广州一派送站,管中窥豹,探探快递业的底儿。两周时间中,眼前出现的“暴力分拣”等五大问题令记者错愕不已。快递业如何完善管理、提高服务质量,让快件能完好如初地送到客户手中?



## 问题1 暴力对待快件 时常“让快件飞”

在“快递飞奔时”到来之际,记者前往广州市各大快递公司应聘派件员,最终申通快递广州分公司体育西派送站聘用记者为派件员。收件按公司规定算绩效,保底工资2000元,上不封顶。“做快递很锻炼人,我们这里做的长的,最多一个月能赚七八千。”派送站的负责人说。

开工第一天,记者就见识到了传说中的“暴力分拣”。8时30分,公司运货的面包车将快件送至派送站。工作人员七手八脚地从车上卸下几个装满包裹的麻袋,操起袋底就把包裹全倒在地上。派件员们负责将快件进行分拣。

分拣包裹时先将派送站大厅按“人头”分块,每个派送员都分得一块小空地。分拣的过程都是“让快件飞”。派件员们一边开着玩笑,一边熟练地把快件投向大厅的某个角落。其间,不时有派件员被同事投来的包裹砸中,一边骂着一边还以颜色,就近抓起一个包裹砸回去,还有人会拾起长条状包裹当武器,追打他人。

尽管有些包裹上标有“易碎品”等字样,但工作人员分拣时根本无视包裹标识,直接乱扔乱投。即使有些包裹较重,抛投的距离较远,派件员们也舍不得多走几步路,而是采取“空中接力”,通过几人的抛投把包裹扔到指定的位置。分类后,派件员们打包装车。有的人直接坐在包裹上操作,甚至把包裹踩瘪再塞进麻袋中。

## 问题2 派件过程缺看管 拿错包裹难发现

快件经过分拣后,就要被送至收件地址,逾期不但没有派件费,还将遭到公司的处罚。

记者卧底发现,派件员们大多单独行动,为了赶时间,他们往往会将快件“暂放”在某些特定的位置,自己拿着部分快件先去派送。这时快件与派件员分开,很容易造成快件遗失。

此外,有的派件员忙不过来时,也会把送不完的快件存放在某处,请其他人过来帮忙派件。记者就曾被叫去帮忙,这名派件员提醒说:“这样做比较省时间,也不用跑上跑下。你要对这栋楼的情况特别熟悉,跟这里的保安、清洁工搞好关系。”

记者做了个测试,在某大厦的一位前台小姐眼皮底下,错拿别的公司的5份快件离开。10分钟后,再带着快件返回。整个过程,记者的行为未引起物业人员的注意,该公司的派件员也没发现自家的快件被他人取走,次日还将包裹存放于此。

## 问题3 未保价快件索赔难 先签字再验货逃责

据悉,申通公司有处罚规定,每丢失一票快件,派送员要面临500元的罚款,所在的派送站也要承受公司内部500元的处罚。一旦丢失了快件怎么办?记者向有经验的派件员求救。“如果是一般的东西,像淘宝卖家的快件,货价都不值500元,赶紧找寄件人私下解决,赔偿货款,多赔点儿也可以,反正比公司罚款少。”

如果递送的手机、随身听、笔记本电脑等贵重物品弄丢了怎么赔偿呢?“别理他,赔多少不由他们(指寄件人)叫价,就算是公司,也不可能他们说赔多少就赔多少。”一位老员工说,贵重物品有保价的,就按保价金额赔,没保价的直接算10倍的快递费,“绝大多数人不会保价,最多也就赔1000块,快递员跟派送站各担一半。”

“未保价的,以运费的10倍赔偿”,出自快递单背后的协议。尽管这样的格式化条款的法律效力待定,但足以让丢失快件后索赔的过程变得困难复杂。遗失贵重物品,只要没确凿证据证明被员工私吞,员工最多也就承担500元的遗失成本。这点儿赔偿显然与货值不相符。

如果货物受损了呢?“只要外观没破损,里

面坏成什么样了也跟咱们无关。”一派件员传授经验说,他通常都让收件人确认外包装完整后就签字,然后再拆包验货,“公司不会对完整包裹内的物品破损负责。”

## 问题4 快件收费底价成谜 多收运费入己荷包

申通快递的运费底价究竟是多少?有无统一标准?各地区是否收费一致?遗憾的是,直到记者卧底结束,也没揭开申通收费的谜底。

记者采访时,据一位派送站负责人介绍,即使平均每票只有6元的快递费,收件员仍能获利,快递公司仍愿意收件。由于运费底价不明,收件员从中牟利也就成为了可能。记者在五羊新村的申通派送站巧遇一位上门顾客,准备将两件衣服寄往北京。“两斤多,算20块吧。”一名女员工报价。收费后,该员工转身和同事兑换开20元纸币,把其中的几元钱塞进了自己的口袋。

## 问题5 派件员服务态度差 恶语相向拳脚相加

不少客户都遭遇过脾气不好的快递人员,更有甚者与客户发生口角、大打出手。10月底,一名申通快递员因丢失快件,在中山大学南校区大骂“中大的学生都是贼”,对一名女生大打出手,甚至亮出裁纸刀相威胁。

记者见到有的派件员对收件人恶语相向,冷嘲热讽。在第十二医院送件时,一名中年派件员坚持不肯送件上楼,宁可在楼下等15分钟,也要收件人下楼取件。记者表示可以帮忙送上楼时,他立即拒绝。“你送了这一趟,以后趟趟我都要送上了,你这不是在帮我,是在害我啊!”如果碰上同样犟的收件人坚持不下楼,双方就会发生口角,派件员甚至会转身离开,过两天再来送,让收件人“继续坐等”。

(据《北京晚报》)

## 女子开车撞伤劫匪 劫匪讨要医药费

法院判她属正当防卫不担责

2009年10月18日,两男子抢了重庆沙区王女士装有近10万元现金的手提包后骑摩托车逃逸,她立即开着奔驰车追赶,结果造成两名劫匪身体多处骨折。事后,已获刑劫匪一纸诉状将王女士告上法院,追讨近6万元医药费。22日,记者获悉,重庆沙区法院以王女士当时是正当防卫为由,驳回了两劫匪的诉讼请求。

### 原告:女司机故意撞伤人

唐建生和唐道贵均是合川区沙鱼镇村民,因犯抢夺罪目前正在渝西监狱服刑。

今年3月17日,唐建生和唐道贵一纸诉状将撞伤他们的沙区王女士告到法院,以健康权受损追讨近6万元医药费。

他们称,2009年10月18日17时许,两人在对王女士实施抢夺后,王女士开着奔驰车紧追不舍。最终他们乘坐的摩托车尾部被奔驰车故意撞了一下,摩托车随即倒地,两人当场摔伤昏倒在地,后经医生诊断,一个尾椎粉碎性骨折,并马尾神经损伤,另一个右股骨粉碎性骨折,下肢多处骨折,至今落得下肢残疾。

### 被告:是去追被抢提包

今年36岁的王女士称:“明明是我遭遇了抢劫,没想到他们还反告我。”

据王女士的律师介绍,事发时,王女士准备开车离去,唐建生趁她不注意,拉开车门抢走了手提包,随后骑上唐道贵驾驶的摩托车向相反方向逃离。王女士见状当即驾车掉头追赶,但两人所乘摩托车撞上路边一辆黑色轿车才摔受伤。

“唐建生两人抢走手提包,王女士只是为维护自身合法财产权利才驾车追赶两人,王女士的行为并无不当。”王女士的律师说,王女士追回手提包后,迅速报警,交巡警随后赶到将两人抓获。

### 判决:被告是正当防卫

去年11月18日,法院以抢夺罪判处唐建生有期徒刑10年,判处唐道贵有期徒刑7年。

今年10月10日,沙区法院开庭审理了这起健康权纠纷案。法院经审理查明,唐建生和唐道贵所乘摩托车,确实是被王女士开车撞击,失去平衡倒地。但法院认为,被告王女士的行为是为制止原告的不法侵害行为,在不得已的情况下采取的必要措施,并没有超过正当防卫的必要限度,不应就原告所受伤害承担赔偿责任。

近日,法院作出一审判决,依法驳回唐建生和唐道贵的诉讼请求。对于这一判决结果,王女士觉得很公平,而唐建生和唐道贵两人也表示放弃上诉。

## 法官说法

### 正当防卫应满足四大要件

据此案主审法官介绍,一般来说,正当防卫必须满足以下四个构成要件:

一是对象条件,即正当防卫只能针对加害人本人实施。本案中,被告的行为是针对加害人唐建生和唐道贵实施,满足正当防卫的对象条件。

二是目的条件,即正当防卫的目的是使国家、公共利益、本人或者他人的人身、财产和其他权利免受正在进行的不法侵害。本案中,被告的目的在于追回被抢手提包,即保护自身的财产权,满足正当防卫的目的条件。

三是时间条件,即正当防卫只能针对正在发生的侵害行为。本案中,虽然原告的抢夺行为已构成既遂,但被告及时采取措施还来得及挽回损失,所以应当认定抢夺行为导致的危险状态尚在持续中,不法侵害尚未结束,受害人可实施正当防卫。

四是限度条件,即正当防卫不能超过必要的限度。本案中,原告使用强力夺取的方法侵害被告的财产权,但被告作为个人,在面对两个犯罪行为时,不采取这一方式不足以抵抗现实的侵害,因此,被告行为并未超过必要的限度,满足正当防卫中的限度条件。(据《重庆商报》)

## 媒体购物报告盘点电视购物五大病

# 多数产品超过出厂价10倍

“补钙”功能的产品,到了电视购物上却变成了“增高”产品;用了化妆品之后青春痘消失了,其实是利用了化妆、拍摄技巧;原本应该便宜的电视购物产品的售价却成了超过出厂价10倍左右的“高价”商品……在昨日召开的2011年中国媒体购物产业链年会上,《中国媒体购物行业发展报告》出炉,媒购委“会诊”电视购物,指出其面临“五大病理”。

一是行业诚信缺失,虚假宣传成风。增高、美容、丰胸、减肥等产品夸大功能。比如某些增高类产品,卫生部批准的功能只有“补钙”,电视宣传却变成了“增高”。不少名人自己不了解产品或者使用过这种产品就敢代言。

二是追求暴利,产品价格明显高于商品价值。本来电视直销由于没有中间商、商店销售等费用,节约了流通费用,它的零售价其实不

应高于一般零售商品的价格,但很多商家为牟取短期暴利背离了电视直销低价的市场规则,产品价值与售价严重失调。随着媒体价格不断飙升,电视购物的产品成本逐步转移为媒体传播的成本。据透露,大多数电视购物产品的售价都会超过出厂价10倍左右。

三是商品质量和售后服务没保障。许多电视直销产品的外包装、标签和产地明显不符,注册地址虚假。

四是行业混乱,盗用数据作案猖獗。由于行业无规则、门槛低、从业者混杂,3年来不法分子盗用“400”客户数据作案越来越猖狂。非法企业购买数据后,假冒知名企业向消费者打回访电话,以原包裹漏装赠品需要重新邮寄、商品召回、商品升级换代等手段诱骗消费者上当,消费者收到的“商品”可能就是价值十几元

的地摊产品甚至是砖头。

五是行业法律法规空白,主管部门不明确。电视购物目前还没有专门的法律法规加以明确界定和规范,近10年来无指导性文件,政策空白,政府监管力度缺乏。

据统计,2010年媒体购物总体市场规模已经达到6000亿元。据媒购委监测,在绝大部分地方城市,虚假违法电视广告占违法广告总数的比例高达61%。

据透露,由媒购委起草的《广播电视购物行业标准草案》目前正在申报立项阶段,媒购委还将出台《媒体购物商务系统准则》行业国家标准,推动行业有序竞争;并将开展企业信用等级评定,建立全国信用、产品质量公示中心,为百姓购物提供可靠的依据。

(据《北京晚报》)