

在省城快递行业一片繁荣的背后，却隐藏着或多或少的“潜规则”。记者调查发现，由于快递公司良莠不齐，一些



关注变化中的城市

非正规的快递公司暴露出不少问题，而市民们在享受着快递带来便捷的同时，也遭遇着“潜规则”带来的无奈和头痛。

先签收后验货，取货时有意无意不提保费

快递行业背后的“潜规则”

本报记者 赵伟 喻雯 王光耀

1 先签收后验货 出了问题不认账

家住高新区的吴先生是经营玻璃制品的，一开始用快递托运货物时，他害怕中途损坏，于是双方签订了合同，约定如货物损坏将由快递公司赔偿。但是到货后，快递员告诉他，“公司规定，如果看见外包装完好，就必须签收，不能拆开包装验货。”吴先生便签了字，打开箱子后却发现损坏了几件货物，但已经签字收货，快递公司就不承认货物是运输过程中损坏的。

记者从济南几家快递公司了解到，“先签后收”是消费者投诉较多的一项。在一家快递公司工作多年的某快递员告诉记者，快递公司是否让消费者先验货再签收并没有统一的规定，这些条款都是各公司自行规定的。有些快递公司就遵循一个原则：除非物品的外包装有损坏，否则一般不会让收件人先验货再签收。

按照国家规定，当货物送达收货人时，应该是先验货后签字。“但一些快递员将先签收后验货解释为公司的内部规定，而多数收货人都不会在这个问题上较真儿。一些快递公司往往利用这点逃避原本应当由其承担的风险。因为未签收前，验货发现货物丢失或者损坏时，快递公司应该按照合同约定承担相应的赔偿，或者免费将货物送回发货人的手中。而一旦消费者签字后，就意味着快递合同完结，快递公司不再承担相应的义务。”一名业内人士称。

2 交寄时不提保费 丢了按最低标准赔

市民夏女士今年刚刚大学毕业，目前在济南一家公司上班。一个月前，其在沈阳工作的姐姐，将一台惠普笔记本电脑快递给夏女士。可谁知道，夏女士在物流公司取货签收之后，在现场打开纸箱，一下子傻眼了：纸箱内是半块砖头和一块

瓷砖。事后夏女士才填写了一份书面保价单，但仍被告知“不能赔偿”。

“按照一般程序，市民在投送快递时，由快递员上门收取物品。快递员会告诉公司收费标准和投送时间，却有意无意地省略了一个关键步骤：保费。”干了5年多快递的张华（化名）向记者透露了这一快递行业的潜规则。

不交保费，快递公司便可以用“未交费不承担责任”来逃避责任。“由于保费上限金额差异很大，从几万元到几十万元不等。如果投送人交了保费，万一东西丢了，快递公司有时赔不起。”张华说，所以一些投递员就不会主动去提醒投递人交保费。很多市民往往没仔细看就签字了事，一旦出事又未交保费，快递公司就会用最低赔偿标准进行赔偿，消费者只能吃哑巴亏。

3 本来两天非用五天 速度价格都是自己定

6月底，傅女士的朋友从云南昆明给她寄来一箱芒果，本应两天后就到济南，一家快递公司却足足拖延了五天才送到。傅女士找快递公司讨说法，最终也没给她一个合理的解释。无独有偶，在外地工作的小张为女友快递了一些水果，本该在7月16日女友生日前提到，可因为快递公司的失误，女友7月20日晚上才收到包裹，部分水果已经变质。

快递速度慢令市民很恼火，就连服务和价格也相差很大。记者以寄两本书到北京为由，拨打了济南几家快递公司的电话咨询收费标准。不同公司的报价差距很大，最低的十元，高的四五十元。业内人士告诉记者，目前济南的快递公司没有什么标准，基本上都是快递公司自己定价。“这些小的快递公司，以高价接手快递业务后，再倒手以低价包给其他快递公司。”业内人士称。

据了解，还有一些小快递公司打着“点对点优质服务”的幌子，不告知自己的营业地址，交通工具也很简陋，有的只是几辆破自行车。

22家维权单位

挑战潜规则

尽快取消

“先签字、后验货”

本报9月1日讯（记者李飞 通讯员 王冰）在日前召开的2010年城市消费维权杭州论坛上，北京、天津、上海、济南等21个城市的消协（消委会、消保委）及中国消费者报社共22家城市消费维权单位一致认为，快递行业“先签字、后验货”这一“行规”，侵犯了消费者的知情权和公平交易权，违反了国家相关法律法规，而且从客观上助长了非现场购物中经常出现的欺诈行为。

针对快递行业这一不合理行规，22家城市消费维权单位一致认为，要尽快取消“先签字、后验货”以及“先付货款、再验货”等不合理做法，消费者收到快递货物时，不要急着签收，不要轻易做出付款后再验货的决定，如果商家或快递员不让先验货，应当拒绝签收；发现货物有损毁或货不对等问题时，可以拒绝付款。消费者掌握证据后可依法向有关部门申诉、投诉，以维护自己的合法权益。

“十一”过后仍无证
快递公司请走人

本报9月1日讯（记者赵伟 王光耀 喻雯）山东省快递协会相关负责人表示，根据《新邮政法》规定，今年10月1日以后，快递公司需要持有《快递业务经营许可证》才能合法经营。由于快递公司门槛相应提高，快递行业也将面临“大洗牌”。

山东省快递协会相关负责人介绍，我省目前正稳步推进快递企业业务经营许可工作。截止到8月20日，山东省已累计有203家快递企业获得了《新邮政法》规定的快递业务经营许可证，其中济南市持证快递公司有36家，而且这一数据还将继续增加。

这些证照的取得需要快递企业跨过三大硬指标加高的门槛：法人条件、注册资本和从业人员持证率。根据新规定，快递公司员工必须持有快件派送证才能上岗。该人士表示，除了“新法”规定的高门槛外，随着燃油价格、人工及诸多消耗品价格上涨带来的成本压力，也让不少快递企业负重运营，一些小企业会因不能消化高额成本而遭淘汰，这也加速整个行业洗牌。



在外面奔跑了一天的快递员风驰电掣地回到公司。 本报记者 王媛 摄

快递不快，问题何在？

快递延误已经成为快递投诉中的焦点，记者经过实地探访及采访多名业内人士后了解到，一件快递的成功送达需要很多环节，每一个环节都存在许多不确定因素，难免会出现快件延误送达的情况。

一家快递公司的负责人冯经理介绍说，较为顺利的快递运送过程就是“两点一线直接送达”，但很多时候快件从一地到另一地的运转过程，所经历的环节比这还要多一些。有些快件不能直接到达目的地的集散地，还需要通过中间的一个集散地进行中转。“比如一件从济南寄到广州的快件，可能会先发到杭州集散中心，再从杭州中转发往广州集散中心。”目前，国内几大民营快递基本是采取这一模式运转。“过程较为复杂，经手的人也



工作人员将快件按区域分类。 本报记者 王媛 摄

多。”据介绍，一件货物从发件人到收件人，经过七八个人之手是非常正常的。

“在这个运输过程中，有很多不确定因素，比如，当天发往某地的快件很多，分拣装配就耽搁了时间，发过去的车子就会

延误，那么这批货物就可能在运转中延长一天。”除了这种情况，车子在途中出现问题，遇到恶劣天气、道路维修等不可抗力因素，也会造成运输过程中延误。

除了中转环节复杂易出现延误外，快件派送环节有时也会出现延误晚点情况。一家快递公司的快递员小张说，一般快递员从8点开始第一轮派送，如果快件少的时候，派送延误的几率就大大降低。但在生意旺季，有时候每天派送的快件达到100件以上，这就可能出现延误情况。“有时不可能一次性拿完所有的货物去派送，可能要分几次进行，这样也可能造成派送的延误晚点。”小张说。

本报记者 赵伟 喻雯 王光耀

小贴士

快递时请注意

1、选择具有快递服务资格、信誉度好的快递公司进行物品运输，如需上门服务，遇到取件员时一定要记得索要名片，这样方便在无法查到快件跟踪记录的情况下派上用场。

2、快递公司的协议一般为格式合同，在交寄物品前应仔细阅读服务条款，若有特殊需求，应在协议中补充条款，再签字认可，贵重物品一定要保价。

3、在接收快递物品时，应当场查验，在确认物品完好后方可签收，如发现所收物品有损毁或缺少情况出现，应不予签收，并及时与当地快递公司取得联系，及时处理，不要在匆忙之中放弃自己的权利草率签收。

4、在交寄物品后向快递公司索要单据和协议，保留凭证。

（赵伟 王光耀 喻雯）