

山西太原：省城快递业良莠不齐 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/244/2021_2022__E5_B1_B1_E8_A5_BF_E5_A4_AA_E5_c31_244230.htm 7月26日，随着人们生活的快捷化和多样化，单是宅急送、邮政快递等大型快递公司早已不能满足人们的需求，许多小型快递公司应运而生，它们的出现，极大地满足了客户的需求，丰富了人们的选择。但由于缺少行业标准，许多快递公司与客户之间在一些具体问题上出现了矛盾与摩擦，甚至还引发了官司。7月初，国家邮政局公布《快递服务标准》(征求意见稿)。调费、限时、定量、定赔……标准的每个内容均与消费者的利益息息相关。消费者对该标准持什么看法？省城快递市场现状如何？与标准的差距在哪儿？近日，记者对此进行了采访。

案例一：费用随便要 王先生在太原工作，前不久，他通过快递公司往北京总公司发一份文件。起初，王先生与一家快递公司取得联系，该公司报价30元，保证两天内送到。但是，朋友给王先生介绍了另一家快递公司，报价仅20元。同样的服务，报价为何差这么多？王先生向第一家公司质疑。没想到，该公司的工作人员马上表示，可以将费用降到20元。快递公司按照什么标准收费，有没有一个依据？难道是快递公司想要多少就要多少？王先生很不满。

案例二：丢了不给赔 太原市民李女士是一家通讯公司的员工。去年，她通过快递公司向山东德州发了30部手机。发送时，工作人员并未向她提议对物品投保，而且，李女士并不知晓贵重物品可以投保。运送途中，装手机的箱子被淋湿了，需要打开箱子晾晒。没想到，箱内只剩28部手机，另外两部不翼而飞。根据物品出库

单，李女士找到该快递公司多次协商，却没有得到赔偿。对方说李女士当时没有填写保价金额，因此不给赔偿。李女士觉得很委屈，她填写的时候并没有人提醒，现在货物丢失了对方却一推了之。

案例三：包裹老迟到 接到快递公司通知有快递包裹已经3天了，但刘文军迟迟未见快递公司将东西送过来。刘师傅打电话催问，工作人员称，查询必须提供包裹邮寄方姓名、邮寄编号……刘师傅表示：“我根本不知道是谁给我寄的东西，也没见到包裹，怎么能提供这些信息呢？”拖了近10天后，刘师傅终于收到了包裹，此时距对方发件已经半个月了。

现状：省城快递业良莠不齐 记者采访省城部分快递公司后发现，许多像宅急送、邮政快递等大型快递公司执行的服务标准基本符合《快递服务标准》征求意见稿。而许多小型快递公司并没有严格的投送规范，许多投递员都是临时招聘，因此对所送的快递物品缺乏责任心，遗失、损坏的事件也时有发生。一家本地快递公司的工作人员告诉记者，对于同城快递，由于人手有限，他们只能保证第二天送到，如果发生快递物品受损，按照公司标准，不分贵贱只能赔偿运费的两倍。对于同样的问题，另外一家快递公司也表示，目前国家没有统一的标准，对于服务价格，递送时间、赔偿标准都是企业自己说了算，如果发生纠纷，一般都按照预先签订的合同解决。山西省邮政管理局相关负责人告诉记者，目前我省共有68家在工商部门注册的快递企业，但有些规模较小的快递企业，通过降低服务价格来争抢客源，使得快递市场良莠不齐。这些小企业的服务水平无从保证，尤其是出了问题之后，消费者很难讨说法。

《标准》可治快递纠纷 对于《快递服务标准》公开征求意见，许多市民表示，原先

遇到问题只能协商解决，有时遇到不良商家还会推托责任。如果有统一的行业规范，今后权益受到侵害，找商家理论也更理直气壮。省消协工作人员表示，在解决快递投诉案例时，他们经常发现，快递公司的托运合同没有统一的格式，有些公司的条款只对快递公司有利，却有损消费者权益。发生纠纷后，消协又只能根据双方签字认可的合同进行协调解决，不利于消费者维权。今后有了相关标准，消费者维权将有章可循。业内人士认为，《快递服务标准》对快递服务组织的人员、服务时限、服务费用、单件重量、查询期限和赔偿标准等都作了明确规定。如果最终出台的快递服务标准按征求意见稿拟定的费用标准，市场上小、散、乱的情况将得到改善，快递整体服务水平也会得到提升。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com