

名为快递须知实为免责名 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/38/2021\\_2022\\_\\_E5\\_90\\_8D\\_E4\\_B8\\_BA\\_E5\\_BF\\_AB\\_E9\\_c31\\_38139.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_90_8D_E4_B8_BA_E5_BF_AB_E9_c31_38139.htm) 浙江省温州市消费者委员会对快递业进行的调查显示，该行业从业主体复杂，管理混乱，经营者以“快递须知”格式条款限制消费者的合法权益，免除或限制自身责任问题严重。据调查，温州市目前登记的快递服务企业、个体虽然只有200多家，但他们却已渗入全市的各个城区、乡镇。受访者有过快递经历的占总数的70.9%。调查显示快递业主要存在以下几个问题：一是从业主体复杂，管理混乱，员工素质参差不齐。既有全国性的快递公司设立的分支机构，也有挂靠或加盟某个快递公司的公司，还有散兵游勇式的快递服务机构。二是格式条款限制了消费者的合法权益。目前，我国尚没有针对快递货运行业的专门规定和纠纷处理办法，温州市也没有该行业的自律组织，更没有该行业的行规行约，因此更多的快递公司还是通过“顾客须知”的形式制定格式条款，而其中一部分条款则免除了自己的责任，把快递过程中可能会遇到的风险转移到了消费者的身上。三是快递物件损坏、缺失，消费者索赔难。由于快递机构一般都是挂靠或是加盟到外地快递公司的，所以和消费者发生纠纷时，这些快递公司往往会将责任推到外地公司身上，在消费者联系快递公司总部的时候，总部又称不知情。为此温州市消委会建议，作为一个新兴的公共服务行业，有其广阔的发展前景与空间。为规范该行业的经营行为，建议邮政快递企业应当充分发挥其主导地位的作用，联合在温州的几大国际性、全国性的快递企业，联名倡议组

建快递行业的自律组织，促使该行业向诚信、文明规范的方向发展。从事快递行业的单位，要本着“诚信经营”的原则，制定快递须知及合同契约；必须严格按照行政执法部门的要求，及时修改调整明显剥夺、限制、侵害客户及消费者合法权益的不平等条款，并在经营场所给予明示；接洽快递业务时，必须明确说明重要事项，并以书面协议和补充条款的形式，予以明确相互的权利义务。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](http://www.100test.com)