



手机缘何变砖头？

——快递业乱象调查



员工联手勾结 手机电脑变砖头

去年春节前夕,北京宅急送公司将一个内含价值近 4000 元的手机包裹错发到该公司通州区东关营业点。营业点经理孙利民早已对每日来来往往的快件起了歹心。机可不失,他偷偷把包裹打开,用砖块替换手机并占为己有,然后将包裹封好发往宅急送公司北关营业点。

“简单几个步骤,贵重手机唾手而来,还没担责任。”初尝甜头的孙利民对于如此快速来钱的方式甚感满意。但他也意识到长此以往风险太大。于是,他想到了自己介绍来做快递员的两个小老乡马建利和宗晓东。

“咱们营业网点来钱少,得找点儿钱花花。”对于孙利民的暗示,马建利和宗晓东心领神会。于是,当配送内含贵重物品、包装容易还原的快件时,

宗晓东就会给孙利民和马建利打电话,将包裹交给他们。

“我和孙利民拿到楼里,小心打开包裹往里面放了点儿瓷砖,再塞上泡沫封好。”被告人马建利在庭审现场讲述自己将手机快件变“砖”的过程。之后,由宗晓东以收件人拒收为由,将包裹退回寄件人。从外包装上看,寄件方肯定“看不出来”。随后,货运司机邢红波负责销赃。

通风报信、拆包调包、原样封包、拒收返还、专人销赃……从快递员到营业点经理,再到货车司机各司其“职”,俨然形成一条分工明确、衔接紧密的犯罪流水线。

“直到有一笔配送给联通公司的 7 部价值 2.5 万余元的手机丢失,宅急送公司来到通州盘货才发现此事。”此案公诉人、北京市通州区人民检察院

助理检察员黑建彤告诉记者。

起诉书指控,至 2011 年 5 月案发时,上述 3 人在 4 个月时间里共截留快递包裹 6 次,调包的手机、保健品、高档运动鞋、首饰等贵重物品总价值近 4 万元,已构成刑事犯罪。

快递业乱象丛生 消费者忍气吞声

除了上述令人称奇的调包行为外,快递业种种怪状让消费者叫苦不迭。“委托快递送东西,明明距离很近,几天不见踪影。”“价格不菲的手机,快递弄丢了投诉无门只能认栽。”“货物损毁了没人理,说谁让你不验货就签字。”甚至快递员贩卖客户信息。消费者将快递业存在的问题归纳为“四宗罪”:

一宗罪:“快递变慢送”,延误晚点成常事。去年“五一”过后,北京的张帆收到家人从云南快递来的一箱芒果,却发现已经烂得面目全非。“光在北京就放了两天多!”他说,家人寄的是张帆的公司地址,快递员称一般公司“五一”不上班所以没配送,“事实上我正常上班,快递员也没有电话联系说延时。”据国家邮政局通报,春节期间快递延误的投诉量居首位。

二宗罪:快件丢失。中国和田玉网·北京会展中心的田先生 2011 年 12 月将价值 3 万元的和田玉,通过申通快递从北京金融街发往内蒙古乌海,然而 20 多天过去了,对方始终没有收到货。田先生多次追问下,申通公司承认丢失了,但只愿按运费的 5 倍进行赔偿,并且将其官方网站上相关运单号的流程记录删除。

三宗罪:拒绝验货成霸王条款。2011 年 9 月,北京的李先生在网上购买了一件小家具,快递员将快件送至李先生家中要求验货时,快递员不同

意拆包,称只有签单后才能拆。在打开包装后发现,运输过程中造成家具磕碰、断裂现象,但李先生却遭遇索赔无门。

四宗罪:保价金额随便定,事发后拒绝赔偿。快递营业点工作人员说:“想保价多少就保多少你自己来定,我们按 1%收保价费。”丢了能按保价定的赔吗?“这个我也不清楚”。遭遇了男友寄手机变砖的一名女士说,快递公司在两地漫长的调查和赔付过程让她极度郁闷,最后对方以前台签收为由拒绝赔付。“原本对远方寄来货物的满心期待,结果变成了无尽的哀怨”。

记者调查发现,随着电子商务市场的快速发展,一些快递企业因为业务量过大、自身条件不能满足市场需求,选择外包、倒手给不具备运送资质的企业或个人,一些快递员乘机调包、盗窃、甚至贩卖客户信息,进一步加剧了快递市场的乱象。

规范管理已成当务之急

尽管快递业存在种种问题,但由于管理缺乏“硬部门”、监管缺乏“硬指标”、处罚缺乏“硬杠杆”,消费者想要投诉索赔却是难上加难。

根据我国邮政法和相关规定,快递业的监管部门包括邮政、工商等。邮政局负责对快递市场的监管,工商部门负责查处无证、无照、超范围经营等非法经营快递行为。然而,记者在调查中发现,一般省一级邮政管理部门只有几十人,面对雨后春笋般成百上千家快递企业及其加盟连锁门店,监管部门力量显得十分薄弱。而消协接到投诉后,只能协调、督促,没有行政处罚权,处理起来很苍白。

2011 年 8 月,国家邮政局首次颁布了《快递业务操作指导规范》,针对

野蛮分拣等违规行为作出了具体的技术要求。然而,规范出台半年来,效果并不明显。记者采访中不少快递员都表示,完全按标准操作很难,主要靠自觉,大部分受访者都感觉《规范》执行起来“比较难”。“拿我们公司来说,有的站点件多,有的件少,忙起来很难保证取件时间。”快递员赵先生表示,他所在公司安排给一线员工的交通工具也不尽相同,“有面包车、助力车、自行车,郊区还有人骑摩托车,取件和递件时长很难固定。”

中国电子商务研究中心分析认为,对于超时取件、暴力分拣等大家最为关心的内容,该《规范》中并未提及任何具体处罚措施。有多少企业会自觉执行,谁又来进行长效监管?如果没有“硬杠杆”,新国标将难逃昙花一现的尴尬命运。

此外,在消费者理赔方面,相关规定也十分模糊。“想要获得全额赔付简直不可能。”中国快递物流咨询网首席顾问徐勇指出,根据邮政法规定,快递属于竞争性业务,发生赔付事件时是按民法执行,具体是走合同法。然而,合同法并没有对快递遗失作出可操作性的规定,难以对企业赔偿标准是否合理进行评定。在没有保价的情况下,快递公司一般只会按照运费的 3 倍进行赔偿,消费者往往得不偿失。

徐勇建议,在当前法规的基础上增加有关服务、赔偿等标准的司法解释,使得消费者索赔有法可依。在快递行业监管方面,一是要建立快递服务行业保障机制,入行企业就要缴纳保障金;第二是建立赔偿基金,假如是企业原因造成的损失就要多赔偿;三是要尽快给快递企业进行等级评定,便于消费者选择。 据新华社

存折停办风波



各地现停办风波 存折渐行渐远

银行停办存折欲以卡代折,引发诸多消费者的强烈不满,使用存折不仅不用支付年费,对储户的账户收支、存取时间地点也都有直观而详细的记录,一目了然。而现在“以卡代折”无形中逼迫消费者“选择”了收费项目,产生了一定的额外费用。

然可以办理。

不过,大部分银行虽未停办存折,但存折的使用已经不再是往日的“免费午餐”。记者在工行、建行等银行网点了解到,办理存折可以免费,但是要求日均存款余额达到 500 元以上,否则将收取小额账户管理费,卡和折不能关联,是两个独立的账户。中行虽然可以进行卡折关联业务,但是此时存折只能作为非结算账户,附属于卡。

“现在不可以办存折了,具体时间不清楚,但很早就取消了,只能办卡。不过,已有的存折仍可以继续使用。”位于上海肇嘉浜路的一家银行网点工作人员表示。

正在该行等待办理业务的 59 岁的向女士表示,单位当时发的是卡折关联,但自己倾向于使用存折,既安全又方便,账户记录也一目了然,即使多排队也无所谓。

民生银行、浦发银行等一些股份制银行在这方面则显得更为灵活。比如,浦发银行仍可以办理有卡有存折的结算账户,并且没有小额管理费,也无工本费,银行卡则只要求每年刷卡消费一次,即可免年费。

停办存折被指忽略百姓选择权

携带灵活,办理业务效率高、消费方便,功能可覆盖存折,环保……银行有众多的理由和动力来鼓励客户更多地使用银行卡而不是纸质存折。然而,老百姓似乎对此并不买账。

难道储户不愿意在银行网点减少排队时间吗?难道储户不愿意让自己的生活更加便利吗?事实上,纵有千百条“美好的心愿”,银行作为与百姓生

活千丝万缕的服务行业,其行为方式不能只图自己方便,还应顾及老百姓的感受。

“如果银行非要用卡换折,那也只能换成卡,毕竟大银行网点多,更方便。”在一家银行办理业务的 75 岁的陈先生无奈地表示,自己上了年纪,学习能力也差了,不会使用银行卡也不想去学,而且银行卡还要缴纳年费。

实际上,手持存折到银行办理业务的往往都是年龄偏大、对使用银行卡和电子商务等较为陌生的中老年客户。在越来越多令人眼花缭乱的银行新业务面前,他们只能一次次地“被接受”。

相比以往办理存折不存在工本费、年费等的好处,如今,即使没有停办存折的银行,也是通过对存折的使用收取一定的小额账户管理费的形式,客观上提高了使用存折的代价;而银行卡的使用则需要缴纳一定的工本费、年费,并且使用一些具有可选择性的增值服务时也要付费。

银行如此以“有偿”代“免费”,老百姓难免会有被“绑架”之嫌。

“部分银行停办存折,其实取消的并不只是存折,取消的是老百姓的选择权。”正在银行等待办理业务的黄小姐在接受记者采访时表示。

她表示,虽然自己喜欢用卡,没有存折,但并不赞同银行停办活期存款的存折。老百姓的需求是多方面的,银行在将眼光放到那些大客户、方便的客户的同时,也不应该忽略一小部分有存折需求客户的利益。

存折还有市场吗?

在科技手段日益进步的今天,虽然纸质存折已经越来越“小众”,甚至很多“90 后”压根就从未拥有过这样一张银行最为传统的纸质凭证。

上海财经大学商学院副院长戴国强认为,从银行存款工具的材质演变来看,目前银行卡、手机银行等电子银行渠道变得更为丰富和强大;从安全性角度来看,银行卡等电子化工具确实要优于纸质存折;从环保角度而言,电子化是银行业的趋势;从银行业务处理和服务效率的角度来看,银行卡的效率也非存折可比;从成本角度来看,大面积铺开银行卡的使用的确可以缓解银行柜面的压力,降低银行成本。

“从长远趋势来看,存折趋于消失是不可避免的。”戴国强认为,但是无论是社会部分人群的适应能力还是使用习惯,都有一个循序渐进的过程,取消存折并不能急于求成。

一位银行业内人士表示,单纯从实用便利的角度来看,存折的一些功能,银行卡完全都可以实现,比如打流水、买理财、转定期等等,其实银行卡的功能已经对存折实现了全覆盖,而且无论是在提升银行服务效率、缓解实体网点排队压力等方面,有着存折无法比拟的优势。

“其实停办存折是个伪命题。就好像你究竟是选择花一块钱坐‘牛车’,还是愿意多掏点钱坐汽车。老百姓关心的并不是牛车本身,而是可以选择的权利,尽管往往大多数人最终还是选择了后者,但老百姓需要这种尊重。”该人士表示。 据新华社