



取件短信发错号,快递的香肠烂在柜里

快递公司工作人员称派件量大没时间打电话通知,可以及时在网上跟踪物流信息



■天府早报记者 赵霞 实习生 张远晖 摄影报道

某网站1月5日发布的2017包裹“最”排行榜单显示:收包裹最多城市中,成都排名第八。显而易见,取快递成为了市民生活中密不可分的一部分。不过近日有市民向记者反映,现在快递人员在派件时,大多已经转变成只发短信提醒,而不再一一打电话通知确认了,这样一来,弄丢快递的现象时有发生。对此,天府早报记者进行了走访调查。

新闻延伸>>>

快递小哥转行送外卖

眼下各大外卖APP已成为很多市民的必备应用程序,随着外卖订餐量的急剧增长,催生了外卖送餐员的职业需求。

“底薪3800元左右,一个月完成600多单的外卖单量后就可以拿到6元一笔的外卖接单费。”外卖送餐员小王告诉记者,“刚开始还不熟悉,所以送单量不多,一天大概送20单左右,现在熟门熟路了,一天能送出30多单。通常一个骑手的月收入在4000元左右,如果是熟练的骑手,一个月的工资能达到7000元左右。”

而快递员的固定工资一般在2700元左右。记者调查了解到,A快递公司每派一个件,有1.6元的提成。根据区域的不同,A公司快递员一般每天收派件都在六七十件到100件不等。

不过,外卖送餐员的压力也不小。在城区从事骑手工作半年多的徐师傅告诉记者,自己以前做过快递员,知道骑手的收入比快递员高,但同时工作压力也相对更大。



市民疑惑

快递员只发短信 怎么确认对方看到了呢

市民钟女士,在成都春熙路附近上班,刚刚过去的“双十二”,钟女士战果累累,因为家里有两个孩子,所以乱七八糟的东西买了很多,有的收到后都不记得是什么时候买的。

疯狂地收了一周的快递后,钟女士的生活恢复了平静,一天她闲下来翻看“信息”,把那些垃圾短信一条一条删掉。“我正删得高兴,突然看到一个手机号码发来的信息,点开看,居然是一条取快递的消息,再一看时间都过去6天了……”讲到这儿,钟女士表示非常无奈。原来在6天前,有一条提示她去取快递的短信被未被看到。钟女士迅速

与快递公司取得了联系,开始了搜寻过程。因为时间确实隔得有点儿久了,即便钟女士把快递员手机号码找到了,但是让快递员从每天几百上千件快递里回忆出属于她的快递是哪一个,最终去了哪儿都是很困难的。

最后几经周折,钟女士拿到了自己的快递,但是心里还是很不舒服。她告诉天府早报记者“现在的快递员真的很奇怪,为什么不打电话了呢?一个电话才多少钱,关键是发短信根本无法确认对方是否看到,又怎么能保证快递准确送达呢?”说起这事儿钟女士还是气不打一处来。

尴尬经历

取件短信发错号码 快递食品烂在快递柜里

说到取快递用短信通知这事儿,成都市民张先生更是一肚子苦水。

前不久,张先生的朋友给他打电话,说想吃他妈妈做的香肠。张先生家住城东,因为年底了工作很忙,张先生选择用快递的方式把香肠寄给家住华阳的朋友。张先生在自家楼下的快递驿站随便选了一家快递公司进行投递,想着是同城,应该不会有什么问题。

“结果一周过去了,朋友一直没回消息,又想着不过是几节香肠,打电话去问,似乎显得我有点儿计较。”张先生说,当时没跟朋友联系就是这样考虑的。

半个月后一次通电话,无意中提到了寄香肠这事儿,朋友才说一直都没收到。这可把

张先生蒙住了,“明明都寄走半个月了,怎么没收到?”这下两人开始合计,一来二去才发现,收件人电话错了一位数,应该是这个原因,导致的快递没有收到。张先生再次来到快递驿站,找到了当时负责投递的快递员,结果是快递员将快递件放在了张先生朋友所在小区的快递柜里,然后只发了短信提醒。可是谁知道这个电话会是错的呢。

“你说要是他打电话通知取快递,肯定当时就晓得出错了,发个短信,人家收到短信的人肯定还觉得莫名其妙呢,更有可能那个电话就是个空号。”张先生说起都是气,好好的几节香肠就这样被遗忘在了货柜里,硬生生地放坏了。

快递公司

派件量太大 没时间挨个打电话

针对读者反映的这类问题,天府早报记者询问了成都某快递公司站点工作人员陈先生。他告诉记者,一个站点负责一个片区,每天的派件量很大,特别是一些特殊时期,实在没有时间挨个打电话通知。以前打电话,没有人接的情况也挺多,为了提高工作效率,现在大多数快递公司都有一套智能系统,快递包裹送到站点,工作人员用扫码枪扫描快递单号,包裹就完成站点签收,同时系统自动向包裹主人发送取件短信。这样不仅提高了派件效率,也避免了因工作人员手动输错电话号码,而发错短信的情况。

为了避免包裹丢失,陈先生提醒市民,购物或寄件时一定要

填好地址和联系方式。另外,可以通过购物平台或快递公司官网关注物流信息,特别是保质期短的食品,以免造成不必要的损失。如果没有收到取件短信,凭网络物流信息上的取货码,一样可以取件。

业内人士提醒,一旦发生包裹丢失的情况,请第一时间拨打快递公司的服务电话进行维权。一般情况下,快递公司总部会一路问责到投诉所属区域的快递站点,要求他们进行核实,确认包裹的下落。如果确认丢失,会通过协商进行处理。所以,快递单一定要仔细填写和保管,维权时它就是最直接的证据,如协商无果,也可以通过法律途径解决。



每天都有堆积如山的快递



市民凭短信领取快递

律师说法

快递员应确保收件人知晓货物存放地

四川瞿上城律师事务所林怡律师在接受天府早报记者采访时说,一般快递业务中,发生货物丢失时通常会面临几个问题:确认双方的行为是否构成邮寄服务合同;确认收件方是否存在过错问题,这个举证责任在于快递公司;丢失的货物的价值问题;快递公司是否存在免责的问题。

林律师说,当寄件人亲笔填写了快递单,确认系双方真实意思表示,不违反法律法规的强制性规定,就合法有效,双方均应按照服务合同约定履行各自的权利和义务。快递员送快递时,应当把货物亲自送到收件人手中或者是收件人指定的地点,确保收件人知晓货物的明确存放地点。

关于丢失的货物的实际价值,林律师表示,这需要寄件人提供货物明细单、发票、货物价值证明等,如因发票金额与实际付款价格不一致,则只能以该货物的实际交易价格来确定

丢失货物的价值。通常快递单背面都有快递服务协议,在填写快递单时都会看到,上面也会涉及保价条款。实践中,有不少市民因货物价值较大也会选择保价。

无论保价与否,一旦发生货物丢失时,快递单的背书条款能否作为上诉人免责的依据呢?林律师认为,快递公司对于背书的保价条款有义务提请寄件人的注意,并按照寄件人的要求,对该条款进行说明。要证明快递公司已经向寄件人履行了免责条款的提示说明义务,则在快递详情单上载明的“您的签名表示您已经仔细阅读并接受本单背面的合同条款”的寄件人签名处,应当有寄件人的亲笔签字。否则,便无法证明寄件人对背书条款已经知晓并了解,双方之间即便有关于保价的条款约定,也属无效,一单货物丢失,则快递公司仍应赔偿货物丢失的实际损失。