

实名制快递，你接受吗？

随着电子商务的兴起，几乎绝大多数人的人际圈中，都出现了一种新的职业者——快递员。无论你喜欢还是不喜欢，你都必须要经常和他们打交道。但伴随着快递业的迅猛发展，各种问题也随之突出。如何让快递更加安全快捷方便有效？目前，有关部门正酝酿实施“快递实名制”以期从源头上解决问题。

■文 | 陈筠 ■图 | 施培琦



快递需求量越来越大，没有规范势必会出问题

不知不觉中，我们的生活里已经离不开快递。公司文件需要快递，网购商品需要被快递，礼品赠送也只需要快递就可以完成……

快递业在近几年成为迅猛发展的一大行业。根据近日国家邮政局最新发布的数据显示，在今年1月，全国快递企业共完成快件2.7亿件，业务收入达到62.4亿元，同比增长7.4%。

国家邮政局表示，异地快递业务收入仍是支撑快递发展的主要动力，达到快递业务总收入的近六成，同城快递业务占快递业务总收入的9.3%，同比上升1.9%。

随着快递成为生活中必不可少的活动之一，随之而来的，便是由此而引发的不快与投诉。不少人都经历过与快递员之间的不开心，快递服务不周到，甚至快递件丢失的情况。有媒体爆出，北京一家宅急送的营业点，连续截留快递包裹，用瓷砖替换快递件中的手机，以及调包首饰、保健品等贵重物品。在天津，有快递公司员工私吞6部iPhone4手机。业内人士称，在所有快件遗失的情况中，20%以上是工作人员内部盗窃，而类似的案件多发生在加盟制快递公司。

根据国家邮政局的数据显示，2011年快件延误、收投服务、快件丢失及内件短少的有效申诉量比前年有较大幅度增加，3项问题占有有效申诉量的89.6%，其中快件丢失及内件短少同比增加6148件，增长236%，占17.7%。

而近日，在广州天河发生了一起快递爆炸案件，收件者在接受快递件时发生爆炸，导致面部和手部被炸伤，这引起了人们对于快递物品的安全隐患。在半年前的杭州，也发生过类似事件，“土炸弹”误伤了快递员。

针对以前种种情况，我国正酝酿实施“快递实名制”从源头上解决问题。目前“实名制”已经在绍兴试点。而就在此时，《快递服务》系列国家标准也将在5月1日起正式实施。

爱恨交织皆快递 | Link

有一次遇上一个即将辞职的快递员，他在电话中对我说将快递扔在门房了，我回去之后找啊找，根本没找着。门卫也说并没有接收过我的快递。后来又打快递员电话，他都不理睬我了。最后，竟然发现快递员送件时，因为家里没人而自己签了名，把东西扔在我家室外的水箱里了。

——公司人 陈小姐

我网购的东西比较多，大多数年轻的快递员，态度还是可以的。有些快递员在我签字收件后会说“谢谢”，我本人也会向对方说“谢谢”。我家住5楼，基本上没有发生过让我下楼去取快件的问题。

——家庭主妇 张女士

观点

View

与行业内鬼相比，隐私泄露问题更大

杨先生 上班族

由于工作的关系，杨先生经常向客户寄送礼品。杨先生认为，“快递实名制”“当面验货”与“服务标准”是两码事情。实名制解决的是快递安全的问题，但对于快递人员的素质这些问题却是无法解决的。

“比如，我有时候是购物卡，有时候是一些小礼物，偶尔也会有一些报销的小额车费什么的。”杨先生说，一般快递都是送到对方公司去的，“如果实行‘实名制’，那么要检验这些购物卡，甚至是现金，对于寄送方，还是收件方，都会比较尴尬。”他认为，“快递包裹中出现‘炸弹’的比率是极低的，但‘实名制’可能引起的一些隐私泄露问题可能更大。”而对于“当面验货”杨先生也认为不大可能，“快递员都赶时间，等签名都嫌慢，哪有时间等你验货，更何况如果收件人不在怎么办呢？”

实名制终将流于形式

蔡先生 快递负责人

蔡先生并不看好实名制的推广，他认为，以他公司为例，主要针对公司客户。“有时候公司前台签名都不乐意呢，何况所有的快递件给你一一核对身份证信息。”蔡先生说，公司里的快递件，往往就放在前台，快递员不可能在收件时要求对方出来，再出示身份证。“客户也会担心自己的身份证号码等信息泄露的问题。”

对于有不少网友遇上的快递员不肯上楼送件的问题，蔡先生表示，正常的小区，该公司都会送上楼，除非是公司、商场、医院等特殊场所。

行业要自律，客户要理解

陈麟骅 上海快递行业协会秘书长

陈麟骅对记者表示，快递员和普通人的生活越来越紧密，很多人都开始主动对快递员说“谢谢”，这是一个好的现象。“但这里的前提是，快递员首先要做好自己的本分，做好自己的服务。只有好的服务，才能让人们对快递员的工作更多理解。”陈麟骅说，确实有一部分快递员的服务态度还是很欠缺的，这里的原因很多，比如工作时间长，工作辛苦，无论是寒冬还是酷暑，快递员都要上班，其次，快递员一般都没有受过好的教育，个人素质也有所欠缺，这也需要人们多加理解。

在快递行业的自律方面，陈麟骅表示，目前可能确实还有难度。“在一些具体的服务标

而对于服务质量与纠纷，他认为，虽然快递员工作很辛苦，工作量巨大，快递行业还是应该加强快递员的服务素质的培训。“很多快递员担心快件丢失，就要客户下楼取件，有的是不肯晚上送件，作为一份收入还不错的职业，快递员也应该具备相应的服务态度。”

杨先生本人就曾遭遇过一次不开心。“那天是周日，我正好在离家附近10分钟左右的地方购物，快递员打电话说家里没人，他明天再送。但是第二天我们都上班，家里没人我就说，要不你来一下我这里，或者等我一下，我马上就来。他竟然都不同意。于是我就火了，他直接挂我手机。”杨先生说，快递员让你生气，你气得投诉也意义不大。“人家快递公司也说了，现在快递员难招。”

对于快递行业的服务质量，蔡先生认为只要时间允许，人手充足，他们都会尽量做到让客户满意。但如逢到节假日，和雨天快递质量是可能有所下降。

而同样作为快递行业，针对快递“实名制”，圆通速递近日公开表示，首次寄件客户，无固定场所寄件客户等需先出示身份证，由快递业务员核对身份，并对包裹物品进行验视后，方予以收件。如发件人不配合，快递员将拒绝收件。

准，和国家法规的执行上，我们会发现一些外资的国有的快递公司会执行得好一点，而民营的私人公司则执行得相对不到位，这其实是与工作条件、工作强度、快递员的福利待遇都密切相关的。”

陈麟骅指出，要减少快递过程中的投诉纠纷，重要的是，双方都应该严格遵守国家的相关法规，如寄件人和快递员当面点清物品并签名后，就可避免“手机变砖头”这类消费纠纷。

对于人们质疑开箱验货的麻烦，陈麟骅说，在邮局寄包裹，检查更为严格，但只有这样，才能防止违禁物品，为下一步的工作消除安全隐患，同时也能减少纠纷。



获得更多的商机

2012

结识更多的朋友

中国(上海)国际玩具展(TOY CHINA)暨上海第四十八届玩具博览会

童车专业盛会 精彩不容错过

举办时间:2012年3月4日-6日

举办地点:上海国际展览中心(兴义路77号)

承办单位:上海上玩玩具展览有限责任公司

上海国际展览中心有限公司展览分公司

友情提示:本展览只针对专业观众,敬请谅解。

电话:+86-21-56320190 56325399 传真:+86-21-56325227 http://www.toy-sh.com

