

物流信息更新慢,快件丢失索赔难

省消保委发布《快递行业消费调查报告》

近年来,快递成为人们生活的一部分,但随之而来的问题也是层出不穷,快递公司的管理、快递员业务能力等方面差距,导致快递丢失及保价赔偿等方面问题时有发生。12月15日,江苏省消保委发布《快递行业消费调查报告》(下称“报告”),《报告》指出,消费者邮寄快递时维权意识较弱,物流信息更新慢成首要问题。

通讯员 省消营 现代快报+记者 江楠



▲12月12日,在中国邮政集团公司湖南省资兴市分公司邮件处理中心,工作人员分拣快递包裹

新华社发



12月12日,在浙江省湖州市吴兴区八里店镇一家物流企业,工作人员分拣快递 新华社发

问题1

邮寄快递时维权意识较弱

现代快报记者了解到,本次调查采用线上问卷、投诉、舆情综合分析方式。从调查数据来看,使用中通、邮政EMS、圆通和顺丰的消费者居多,各年龄层消费者均有使用快递的经历,绝大多数使用快递的消费者集中在18至45岁,共占比93.29%。

虽然消费者使用快递的频率很高,但《报告》指出,消费者在邮寄快递时维权意识较弱。数据显示,超半数消费者仅对快递服务协议进行简单地浏览,22.42%的消费者表示从不注意快递服务协议,仅26.17%的消费者会仔细阅读。相较而言,消费者在收取快递时的谨慎程度要高很多。数据显示,消费者在收、寄快递时的维权意识差距较大。近四分之一的消费者有现场查验快递的习惯,可见消费者收件时的维权意识逐步增强。如若遇到快递漏件、破损、丢件等情况,消费者采取现场查验、拍照留存相关照片等措施更便于后续责任的划分。

问题2

物流信息更新慢成首要问题

从运输过程来看,物流信息更新慢成首要问题。《报告》显示,在使用快递过程中,53.79%的消费者遇到过物流信息更新不及时,40.26%的消费者认为物流运输速度慢,与预计时间相差较大;舆情中,有关快递时效性的问题是一大热点,消费者反映部分快递网点出现快递延误、长时间不派送等现象。

此外,快件丢失、损坏时有发生。在问卷数据中,遇到物品丢

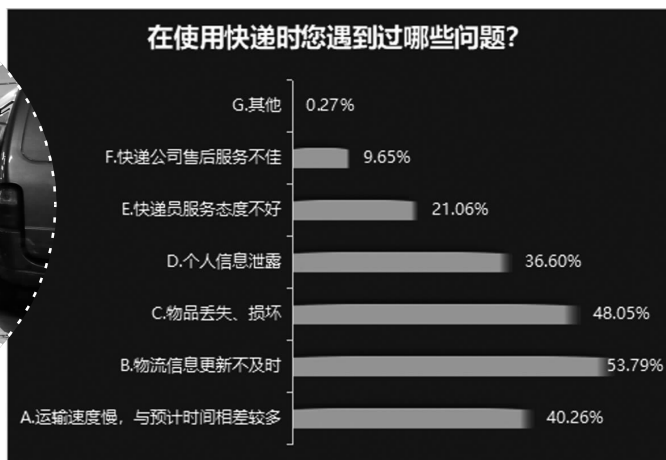
失、损坏问题的消费者占48.05%。比如,一名消费者投诉称,2022年1月25日,他通过某快递小程序下单,从上海发30瓶红酒到苏州,但1月28日只收到24瓶红酒。2月初和客服联系,对方表示可以理赔。3月7日左右突然又告知无法理赔。

《报告》还指出,快递服务有待加强。快递服务分为快递员服务和快递公司服务两个环节,21.06%的消费者遇到快递员服务态度不好的问题,9.65%的消费者遇到快递公司售后不佳的问题。可见,快递服务不好并非某单方面造成,快递员和企业的服务均有待提高;舆情数据也显示,网友吐槽部分网点快递员私自签收、随意退件、快递员或客服态度差,甚至存在辱骂顾客的情况。另外,快递单上存在虚假广告信息引人误解。

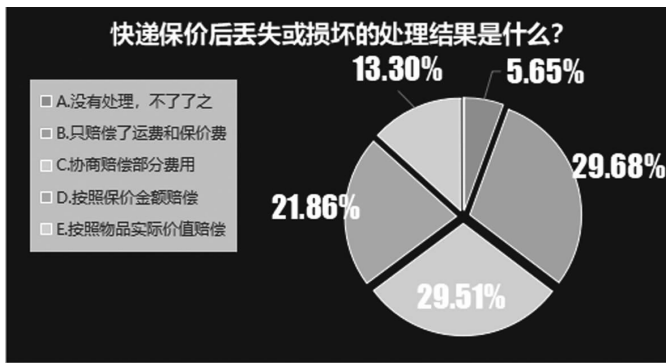
问题3

贵重物品寄送方式有限,保价服务缺乏共识

随着快递便捷度的提高,消费者寄送物品的种类也更多样,79.44%的消费者表示,会选用快递寄送贵重物品或重要文件。为保障物品安全无损地送达,不少消费者会选择购买快递公司推出的保价服务。调查数据显示,消费者更倾向于为价值较高、易损坏的物品进行保价,其中手机、笔记本电脑等电子产品居于首位,占60.97%。问卷数据显示,半数以上的受访者有过保价经历,但只有10.01%的消费者表示快递员曾告知或提醒查看服务内容,70.13%的消费者表示快递员仅确认是否需要保价和告知收取费用,还有19.86%的消费者表示和



物流信息更新慢成首要问题



只有21.86%快递保价后丢失或损坏的处理结果为“按照保价金额赔偿”
图表均由通讯员提供

快递员没有交流,只在下单时自行选择。

此外,即便在未保价的情况下,62.49%的消费者也无法接受快递公司提出的如7倍运费为上限的限额赔偿。2022年8月8日,消费余先生将物品从四川快递至南京,保价金额6万元。8月16日,收到快递后,在快递人员在场的情况下,余先生发现物品出现破损,并第一时间联系客服定损。经鉴定,物品损坏严重,维修意义不大。后快递公司客服多次电话告知,赔款金额从300元逐步上升至2万元,但依然无法达到货物价值甚至是保价价值。

问题4

快件丢失、毁损索赔难,售后服务机制不健全

快递“理赔难”的问题经常发生,问卷数据显示,在有保价经历的消费者中,75%的消费者有过索赔经历,而索赔的问题集中在物品丢失和损坏上,分别占比

64.06%和35.77%。即便同样购买了保价服务,不同的消费者获得的处理结果也不尽相同,13.3%的消费者表示获得了物品实际价值的赔偿,21.86%的消费者则是按照保价金额获得了赔偿,大多数消费者只获赔运费和保价费,或协商赔偿部分费用,分别占比29.67%和29.5%。而最糟糕的是,5.64%的消费者表示购买了保价服务,却未得到快递公司任何处理和赔偿。

快递行业在运输方面较为成熟,但售后服务的完善度却始终不尽如人意。数据显示,与快递公司联系和找快递员沟通成为消费者面临快递售后问题的主要方式,分别占比59.32%和59.31%,有35.15%的消费者会向邮政管理部门投诉。令人感到无奈的是,有26.97%的消费者会因为麻烦而不做处理,自认倒霉。在快递纠纷中,只有少部分消费者将其视作消费问题,选择向消保委组织投诉的仅占12.32%,还有个别的消费者表示会通过媒体曝光处理。

省消保委建议:相关部门应加强寄递新业态领域立法

针对上述问题,江苏省消保委建议,相关部门坚持问题导向,推动修改完善《邮政法》及《快递暂行条例》等,补齐制度“短板”,加强寄递新业态领域立法,从源头根治乱象。快递行业协会也应充分发挥桥梁纽带作用,全面提升行业企业自律,探索制定完善快递行业规范和服务标准,细化快件物品的赔付规则,出台快递服务的合同范本,清理和整顿快递行业“霸王条款”;对于保价等额外服务,以寄前物品价格双方认可机制替代事后举证,规范快递企业的服务行为。同时,快递企业应进一步明示保价规则及制度,区分保价及未保价,保价费用收支透明化,探索第三方审查及赔付机制,如推出“保价理赔资金池”等,让赔付标准和流程更加规范,配合相关部门的消费者权益保护工作。

对于部分快递公司处理售后问题效率低下、收发件流程不规范、服务意识不强等问题,省消保委建议快递公司要针对性采取措施,完善内部工作流程和投诉响应机制,开通售后服务专线,建立消费维权绿色通道。同时,快递公司应加强对从业人员的职业操守、法律规范等方面的培训,提高责任意识和服务意识,自觉按照业务操作流程提供规范化服务,并主动提示消费者可能存在的风险以及注意事项。

值得注意的是,许多消费者表示在发生问题后“能不能赔”“怎么赔”“赔多少”都由快递公司说了算,自己只能被动接受,也往往因维权难而放弃自身合法权益。江苏省消保委提醒广大消费者,第一,寄件时应仔细阅读服务协议,认真填写寄送物品,如物品繁多则主动留存清单或照片,对贵重物品诚信投保。如选择保价等应详细了解细则内容及可能面临的风险,且与快递员一起确认物品完好。第二,在接收快递方面,建议消费者当场开箱查验,如确实无法当面验收,也应注意保留开箱视频等证据材料,并妥善处置快递面单信息,以防个人信息泄露。一旦发生合法权益被侵害的情况,要主动收集并保存相关证据,及时与快递公司联系处理,必要时及时投诉,依法主动维护自身合法权益。