

快递业首个操作规范出台 控制时间、规定流程、限定动作、明确设施 标准化快递时代距离有多远?

物品丢失、投递延误、野蛮分拣等这些快递行业的顽疾,今后有人管了。日前,国家邮政局首次发布《快递业务操作指导规范》(下称《规范》),对延误、丢失等长期困扰快递行业发展的问題作出了技术要求。

晚报记者 程国平 李丽君

规范出台 快递业操作层层标准化

针对收件、分拣、运输、投递等快递业的几大环节,《规范》均作出明确规定。快递企业在接单后,宜在两小时内取件,收寄时,严禁将已收快件单独放置在无人保管的地方;取件后,宜在3小时内将快件送交快递营业场所;快件需要人工分拣时不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作;快件分拣脱手时,离摆放快件的接触面之间的距离不应超过30厘米,易碎件不应超过10厘米;快件分拣作业应当在视频监控之下进行。

行外观点: 不照规范执行怎么办? 服务态度不好怎么办? 规范里没说

了解《规范》内容后,郑州物流业业内人士认为,《规范》的出台肯定会明显推动快递行业的发展,但由于《规范》未规定违规后的具体处罚措施,对快递员仍缺乏有效约束。

在淘宝网上开店的郑州某品牌负责人赵先生表示,《规范》缺了对消费者的权益保护这一块,比如快递员收件、送件不及时,态度不好应该怎么处罚等,《规范》并没有提及。

刚刚与郑州一家快递公司发生过矛盾的李女士也认为,《规范》对他们这种最基层的消费者“保护不力”。

本周一,李女士订购的几本书来了,没想到在和快递员谈接收地点时,几句话不合,快递员张嘴就开骂,“当时我都蒙了,电话里和他对骂了几句,就挂了”。

等了没一会儿,快递员过来了,十分凶狠,和李女士继续吵起来。院子里的邻居都被吓到了。

临走的时候,快递员还威胁了李女士。

这一经历让李女士十分气愤,她给快递公司打电话投诉。公司说会让快递员道歉,并且对其进行处理。但李女士一直也没等到那名快递员的电话。

李女士指出,新规定中只明确了流程,但服务质量、服务态度方面没有涉及。

专家评论: 《规范》有效指导快递业

河南工业大学物流系主任王焰认为,快递行业在我国还算是一个新兴行业,对其相应的管理办法不多,主要靠物流企业的自我规范。此次,中国邮政局能出台这样一个规范文件,对快递行业的规范发展有非常重要的意义。

王焰说,目前我国快递企业有8000多家,其中成规模、管理非常规范的企业并不多,就郑州来说,不少快递公司是人员少、资金实力弱的小企业,他们根本达不到《规范》的要求。

“所以,如果这个《规范》要求的技术标准真正落实到位,对我国的快递企业来说是个好事,对消费者来说也是有利的。”

随着电子商务的兴起,网购成为一种生活方式,与网购相伴而生的正是快递业的兴起,正因为是新兴行业,缺少相应规范,所以物件丢失、快件延误、暴力分拣、索赔纠纷不断,这个行业的投诉直线上升。中国消费者协会近日发布的上半年投诉统计结果也表明,快递和邮政行业的投诉上升幅度最高,同比增长72.6%。

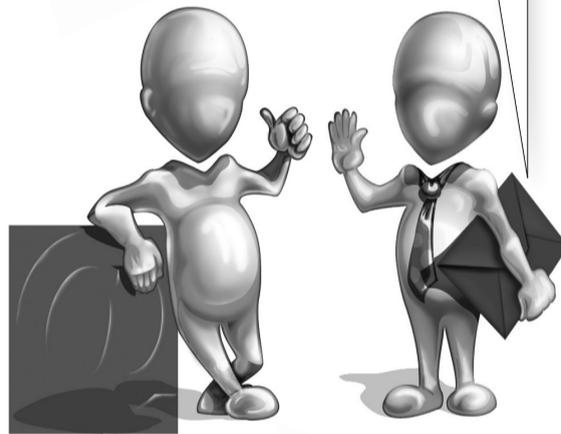
当然快递业的业务量也在同比快速上升,国家邮政局数据显示,今年上半年,全国规模以上快递服务企业完成业务量15.8亿件,同比增长52.8%。



当快递公司接到一位客户的来电后……

快递企业在接单后,宜在两小时内取件

收寄时,严禁将已收快件单独放置在无人保管的地方



取件后,宜在3小时内将快件送交快递营业场所



快件需要人工分拣时不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作;
快件分拣脱手时,离摆放快件的接触面之间的距离不应超过30厘米,易碎件不应超过10厘米;
快件分拣作业应当在视频监控之下进行。

夏普 制图

业内想法: 《规范》与《标准》相差不大 规范内容太泛,应当量化

作为被规范的对象,快递公司对《规范》有何看法呢?

郑州通达快递公司负责人董经理说,《规范》与以往的《快递行业操作规范标准》的内容相差不大,目前绝大多数快递企业在业务操作上都满足或是超过该《规范》,因此《规范》的影响并不明显,员工在收到通知后也没有太大的反应。

但他也对规范中的一些条例提出意见。

“比如第二章第九条要求,‘快递企业在接单后,宜在两小时内取件;取件后,宜在3小时内将快件送交快递营业场所’,由于快递公司一般都是晚上发车送货,一个上午8点钟到的货我们也不可能11点就送到。”董经理说,这个规定应该考虑到快递的实际情况。

同时,董经理对附录一里快递企业营业场所设施设备规定也有自己的看法。“营业场所只是原则性的要求,应该有量化标准,‘按照相关规定的消防设施、视频监控设备’,也应该有一个量化的要求,比如规定几平方米要有一个视频监控器,这样操作性更强。”

“快递员也是人啊,不能像孙悟空一样翻个跟头就到”

另外,我国快递企业发展不平衡,大部分快递企业处在初级发展阶段,技术水平、管理能力都离《规范》有一定差距。

如第四章第二十六条中规定:所有干线运输车辆宜实行双人派押,宜安装全球定位系统终端。对此,郑州中通快递企业的姚经理说:“我们人员调配不开啊,省内短途的我们都是派一个人押运,涉及省外长途的才会派两个人。”

第二十八条规定:快递企业应当对快件提供至少两次免费投递。姚经理说:“我们对于一次投递收件人收不到的情况,最多会再免费投递两次,不能再多了。我们只收一次的投递费,这也需要客户考虑到我们的情况。”

第二十八条还包括另一规定:每日15时以前到达投递网点的快件,宜在当日完成首次投递;每日15时以后到达投递网点的快件,宜在次日12时以前完成首次投递。郑州圆通快递公司的快递员小田表示:“一般情况下我们是尽快投递,这个要求我们只能在同区域内可以做到。快递员也是人啊,他不能像孙悟空一样翻个跟头就到。”

要做得非常到位 还是有一定的难度

郑州申通快递公司是国内最早经营快递业务的公司之一,申通公司的总经理刘女士介绍,他们公司差不多能达到《规范》的要求。“2009年快递公司才正式得到快递业务运营许可证,我们也在不断改革,要做得非常到位还是有一定的难度。”刘经理说。

比如第二十六条规定:所有干线运输车辆宜安装全球定位系统终端。刘经理表示,公司目前的资金情况还无法做到这一点。

很多快递企业都达不到《规范》的要求,是否意味着《规范》脱离了行业发展的实际情况?快递企业又该对其作何反应?

郑州中通快递的侯经理表示,《规范》为快递行业发展指出了方向,将成为中国快递行业发展史上的里程碑。“虽然目前快递业发展迅速,上半年增速超过50%,但快递服务中还是有很多问题,我们在这个《规范》下达之后就制定了岗位责任制、安全生产责任制,还成立了工作领导小组,进行改进和完善。”