



给快递行业立规矩 能否根治投递乱象?

律师：有法可依对三方都是好事

□本报记者 盛丽 王路曼

【声音】

建黑名单库加大监管

快递实行实名制，怎样保护用户姓名、身份证号码等信息的安全？这的确是个不能轻视的问题。调查中，不少人表示，期待有关部门通过多种手段来监管，保障用户个人信息不被泄露。

“老实说，现在快递业发展得很快，其中也不乏鱼龙混杂的现象。”市民赵阳说，“现在满大街跑着不少快递员，存在着门槛较低、人员流动性的弊端。所以必须通过相关规定的出台，来加大监管。”

翻看《快递条例（征求意见稿）》第二十六条提到如何保护用户信息安全，具体内容为经营快递业务的企业应当按照国务院邮政管理部门的规定建立快件运单及电子数据管理制度，定期销毁快件运单，确保用户信息安全。

经营快递业务的企业及其从业人员不得非法出售或者泄露快递服务过程中知悉的用户信息。在发生或者可能发生用

户信息泄露、毁损、丢失的情况时，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向所在地邮政管理机构报告。

此外，《条例》第四十七条提到，经营快递业务的企业有出售、泄露或者向他人非法提供快递服务过程中知悉的用户信息，尚不构成犯罪；在发生或者可能发生用户信息泄露、毁损、丢失的情况时，未立即采取补救措施，并未向所在地邮政管理机构报告行为之一的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，处1万元以上5万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

对此，不少人表示肯定。但也有人提到，期待行业自身可以加大规范。“是不是可以定期培训快递员并宣传行业规范，提高这个行业的准入门槛。还可以建立黑名单库，快递员或者快递公司违反操作规程，就会进入黑名单，然后丧失从业许可证。”市民李惠说。

物流环节需全程监控

对于“暴力分拣”这样老生常谈的话题，消费者除了吐槽不断之外，也提出很多自己的建议，“如果物流环节可实现全程监控就好了。”

快递业在高速发展的同时，也暴露出一些问题，而快递市场经营秩序不够规范，快递行业普遍实行的加盟经营模式中，出现了服务质量较低、责任界定不清、安全隐患加大是其中之一。

事实上，很多物流公司和快递公司都在大的分拣中心安装摄像头，监控快件分拣过程，但这样的举措在小的分拣部门和快递员派送过程，还很难落实，暴力分拣和暴力派送还时有发生。

“这就是物流公司自己管理不完善的结果。”职工肖丹认为，监控盲点多的隐患不除，很难保证物流安全。

律师建议：

有法可依更要依法维权

近日，国务院法制办发布《快递条例（征求意见稿）》，公开征求社会意见。“该条例将成为规范快递行业的行为准则，也将成为进一步维护好买卖双方合法利益的依据。”日前，律师姚琳在接受记者采访时表示，对于《快递条例》的出台，她个人十分期待。

记者发现，自《快递条例（征求意见稿）》发布以来，快递用户信息被快递企业出售或泄露，企业可能面临被吊销经营许可证处罚；野蛮分拣、扔踩快件，最高可罚5万元等成为热门话题。

“《快递条例（征求意见稿）》内容十分详实，它就经营主体、快递服务、快递安全、发展保障、监督管理等内容，做了详细描述。”姚琳说，《快递条例》必将成为规范快递物流行业的一道准绳。

在依法维权的基础上，姚

琳建议，消费者应懂得主动维护自身合法权益，注意消费过程中的细节，比如：当面验货、拒收可能发生破损的快件等。

“值得一提的是，对于实名制的问题，虽然有很多消费者都对信息安全存在顾虑，但换个角度来说，实名制也在某种程度上保证了快件的物流安全。”姚琳认为，相关条例的出台，必将带动相关制度和技术的完善，“这或许需要一个过程。”

此外，姚琳还建议，相关物流公司应在条例出台前，做好自身规范化建设，提升人员素质，全方位监管快件安全。这样才能有条不紊地适应市场需求，满足客户需要。

“当然，拥护相关条例的出台，也将成为维护自身合法权益的做法。”姚琳说，无论对于消费者、卖家还是物流企业来说，有法可依都算得上是一件好事。



“双十一”过去，“双十二”即将到来。快递行业的发展，带给人们便捷的同时，也带来不少弊端。诸如，暴力分拣造成快件丢失、破损，让不少人的网购之旅不能完美收官。11月1日，快递实名制登记正式开始。11月16日，国务院法制办发布《快递条例（征求意见稿）》。这些政策的出台，将为快递业的健康发展提供有力的保障。

【调查】

暴力分拣 丢失破损屡见不鲜

每逢“双十一”过后，关于快件爆棚的消息总是满天飞，而最让消费者担心的当然是物流过程中的暴力分拣。“那么多快件，快递员还有精力注意每一个快件的安全和质量吗？”

“送不完啊，太让人头疼啦。”上午10点快递员小王拿着一堆快件冲进电梯，“累”是他“双十一”以来最大的感受，“每天都像打仗一样，睁开两眼就是送送送。早上7点多开始干活，晚上快11点才能回家。”小王说，虽然这几天北京的天气很冷，但是忙成一团的他全然感觉不到。

一边是快递员在海量般的快件中忙碌送件，一边也暴露出不

少问题。刘女士就不幸中招，“今年‘双十一’我在网上买了个台灯，可收货后一看，灯罩都变形了，包装的箱子也有破损。”刘女士有些无奈，“快递员把快件放在了传达室，我没有亲自签收。”刘女士说，当她跟网店客服反映情况时，客服认为责任不在卖家，所以不给换货。

对于这样的“哑巴亏”，刘女士自认倒霉。“淘宝上可以对店主进行差评，却没办法给快递公司差评。”刘女士说，她身边很多同事都遇到类似的问题，“比如收到的商品有破碎，或快件丢失等等。”

职工于娜抱怨，“前几天在

网上买了一条裙子，卖家发货很快，物流信息显示也很迅速，但一周过去了，我是没有收到货，可网上的物流信息却显示已经签收。”对于快件被谁签收了，于娜搞不清楚，“物流信息上没有显示派送员的电话，打电话去快递公司问，也找不到答案，只能申请退货。”

“每个月店里都有因为物流退货的记录。”淘宝卖家林瑶说：“大一点的网店会跟物流公司签署协议，用以降低快件在物流期间损失的概率，但大部分网店干脆就将快件破损或丢失作为正常损失，纳入预算。毕竟物流环节委托给第三方，这是卖家也不可控的环节。”

她表示，实行实名制本意是想要促进快递业的持续、健康发展，但是对于个人来说，还是有些为难。“虽然平时用的几家快递公司的快递员都比较熟，但是将身份证这样重要的信息交给其他人，心里总有些不踏实。万一快递员将身份证和其他信息泄露，可怎么办。”

扫描快递单、验视快递物品、登记身份证等信息……这是快递实名制登记后，需要完成的流程。对于实名制虽然不少快递公司表示会试行，但是对于这样的程序有些担心，调查中不少快递员表示，程序有些复杂会加大工作量，而且担心客户不配合。

督管理、法律责任、附则，共7章52条。

而不久前开始实行的快递实名制登记，无疑更加大对于整个行业的监管。实名制已经过去整整一个月，快递员和用户反映如何？调查中，记者了解到这个听起来很美的规定，执行起来却也遭遇不少困难。

职工王萍在一家公司任职，业余时间她还兼职开网店，经营手工布偶。

买家订购完物品后，王萍需要及时发货，所以她和快递公司接触比较多。“以往，只需要填个单子就能发货，现在手续可有点复杂。”对于快递实名制登记王萍有些纠结。

实名遇困 担心个人信息泄露

据统计，2007年以来，我国快递行业发展迅猛，业务量7年增长了6.7倍，年均增长率高达40.4%。去年，全国快件量突破146亿件，跃居世界第一。快递业的不断发展，相关部门也在加大对这个行业的管理。

今年11月1日，快递实名制登记正式开始。寄快件需要寄件人出示身份证、登记个人信息，然后快递员将寄件人身份证号码和手机号录入电脑中一个公安部门安装的特殊软件。

其实，早在2008年7月12日有关部门就出台《快递市场管理办法》。2013年3月1日，该办法又出台第二版，包括总则、经营主体、快递服务、快递安全、监