

快递新国标进入倒计时,“开箱验货”能否如愿—— “先签字后验货”叫停有点难

最新调查显示,“签收前不能开箱验货”是目前消费者网购时最不满意、最希望商家改善的问题之一。快递服务国家标准将于5月1日起施行,“先签字后

一周投诉聚焦

验货”的行规有望被叫停。新国标实施进入倒计时,然而不少消费者的验货要求仍被强硬拒绝,快递员直言没听说过新国标,即使有,也很难执行。

快递普遍“开箱验货难”

消费者彭小姐最近在淘宝上买了一些家居用品,隔天就送到了。由于大多是塑料、玻璃制品,她要求开箱验货,却被快递员断然拒绝,称必须先签字,且没空等她验货。彭小姐委婉地提出,只需看一眼,并引用新国标“先验后签”的规定,快递员态度蛮横地说,自己只听公司的,不可能执行新标准。随后竟抱着货物走了,抛下一句:“不签字,东西就不给你。”

记者致电快递员所属的申通快递,客服热线回应称“先签字后验货”确是公司规定。“只要外包装完好无损,就必须先签字再收货,顾客不放心可以签完字让快递员多等几分钟。”

彭小姐很郁闷,快递员不愿等她验货,即便验货发现问题,快递、卖家也可能相互推诿责任,解决起来也费心费力。

记者发现,目前大部分快递公司都不支持收件人签收前验货。申通客服人员解释,曾出现过在没签收的情况下被人代领,导致货物丢失的情况。同时表示,会训导态度不好的快递员,让他隔日再送货,但依然强调必须先签字。

网店店主“夏天的风”对这一规定也很无奈。出于信誉考虑,即使外包装完好,只要商品丢失或破损,他也只能帮消费者解决。不少网友在微博上反映,外包装完好无法保证内件完好,有些快递员会很小心地撕开胶带,拿走一两样东西,再原样封好。

新国标恐难立竿见影

5月1日起实施的快递服务国家标准中,“开箱验货”成为各方关注的焦点。

新规指出:“收派员将快件交给收件人时,应告知收件人当面验收快件。对于代收货款快件,网络购物、电视购物和网购等快件,收件人可先验收内件再签收。验收时,可对内件外观和内件数量清点,但不能对内件试用或进行产品功能测试。”目前,距离新规实施不足10天,快递公司能否做到“开箱验货”?

记者发现,一号店、京东等电子商务网站做得较好。消费者邓先生介绍,最近在一号店购物,快递员不仅主动提醒验货,还随身携带工具帮助开箱,验货签字后还帮着倒垃圾。

申通客服介绍,新规施行后,各区域经理将与快递员开会沟通,逐一落实。但消费者却依然心有疑虑——快递公司拒不执行,有没有相应的处罚措施?国标到底有多大的约束力?也有消费者担心,如果“先验货后签字”,无疑会增加快递员的工作量,快递公司可能通过涨价,将增加的成本转嫁给消费者。

本报记者 叶薇

『五一』小长假临近 部分车次车票已售罄

热门方向车票要早买

本报讯 (记者 金志刚)“五一”小长假日益临近,不少计划假期出行的市民早已开始购买火车票。记者昨天查询发现,一些热门时段的热门车次车票已经售罄。铁路部门提醒旅客,确定好行程的市民最好提前购票,以免耽误出行。

■ 京沪等方向车票紧俏 据铁路部门预计,“五一”小长假客流最高的一天将出现在4月29日,记者昨天在中国铁路客户服务中心网站查询发现,4月29日上海出发的多趟列车车票已经售罄。

■ 京沪、沪宁、沪杭增开列车 “五一”小长假期间,京沪高铁将实行高峰列车运行图,涉及上海虹桥站比平时多开行11对列车。沪宁沪杭高铁实行周末运行图,比平时多开行5对列车,沪杭高铁比平时多开行3对列车。

■ 网购火车票早些取票 节假日出行高峰客流叠加,在火车站办理现场购票、换票人数往往较多,铁路部门提醒,旅客最好能提前购票、换票。网络购票的旅客可提前在市内就近的代售点换取车票。

(上接第1版)

二是建立网络监管机制,倡导互联网行业自律

英国政府鼓励互联网行业加强自律,由专业协会通过行业规范、公约等共同认可的条文推动行业健康发展。1996年,在政府鼓励下,英国网络服务商成立“互联网监督基金会”,主要负责搜寻网络非法信息内容,并将发布这些非法信息的网站通报给网络服务商,以便采取措施阻止网民访问。基金会设有定期更新的非法内容网页链接数据库,

英国高度重视网络信息监管问题

并及时将这些信息提供给网络服务商、移动电话运营商、搜索引擎提供商和过滤公司,也提供给执法部门和其他有关机构。

此外,该基金会还提供网络内容选择平台系统,根据色情、暴力、个人隐私、反动言论等内容进行分类,并在网页上植入标记,提示用户是否继续浏览。2003年,英国政府成立通信办公室,负责广播以及通信的监管工作。在网络信息方面,该办公室负责维护网络信息内容标准,

加强对非法内容的管制,并推动建立分级和过滤系统,以帮助网络终端用户选择网络内容。这些机构彼此之间加强协作,并与其他欧盟国家展开合作,加强对网络非法信息的管控。

三是强化网民监督意识,鼓励社会公众参与监管

目前英国70%的家庭使用互联网。英国政府认识到,网络信息管理不仅是政府和行

业的事情,还要重视发挥网民的社会监督力量。政府通过开展多样化的教育活动,提高网民自我保护和网络监督意识,并积极引导网民自觉参与网络信息管理,社会监督无处不在,取得了良好效果。

英国“互联网监督基金会”采取一系列措施,提供社会监督平台,互联网用户可通过电子邮件、电话和传真等方式举报其认为非法的网络内容。接到投诉后,基金会将进行评估,如果认定非法,则通过网络地址确定该信息来源,并移交相应执法机构处理,同时通知网络服务商将非法内容删除。



BUICK
心静 思远 志行千里

她心中有个目的地，
你为她绽放一段旅程。



别克 来自上海通用汽车
800-820-2020或400-820-2020 www.buick.com.cn

所享 超乎所想 2012款别克英朗GT全新上市

创先导入中高级车设计理念,让路程成为美妙体验的旅程。沿袭别克标志性360度环抱一体式座舱,和27度倾角中控台设计,营造“驾者中心”的美好氛围;别克专有Quiet-tuning静音科技,让图书馆级静谧时刻相随;欧洲工程中心开发的增强型底盘,更呈现堪比中高级轿车的动态舒适体验。现在,你对一辆中高级车的更高期待,尽可在别克展厅找到答案。

● 欧式增强型底盘 ● 1.6T涡轮增压发动机 ● 360度环抱一体式座舱 ● 别克专有 Quiet-tuning 静音科技 ● OnStar 全时在线助理



别克·智能驾乘体系

上海九源汽销	(021) 3759 6111	上海锦江通永	(021) 6275 8833	上海永达汽销(别克浦东店)	(021) 5876 6789	上海永达汽销(别克七宝店)	(021) 6401 6789
上海玮兴汽销	(021) 3928 5222	上海永达汽销(别克龙吴店)	(021) 5436 6789	上海永达汽销(别克松江店)	(021) 6774 1088	上海永达汽销(别克南汇店)	(021) 6809 1888
上海名流汽销(别克静安店)	(021) 6230 3030	上海名流汽销(别克普陀店)	(021) 5282 6688	上海绿地徐汇汽销	(021) 6416 0777	上海万兴世界汽销	(021) 3512 1100
上海协通百联汽销	(021) 6631 2555	上海云峰金山汽销	(021) 6731 1125	上海协通汽销	(021) 3959 5300	上海太平洋汽销(金沙店)	(021) 5270 9999
上海太平洋汽销(虹桥店)	(021) 3431 3333	上海浦兴汽销	(021) 5867 8800	上海文洋汽销	(021) 5446 0100	上海文洋汽销(长宁店)	(021) 6261 8800
上海翟业汽销	(021) 6220 8788	上海冠松汽销(普陀店)	(021) 6363 9222	上海西上海宝山汽销	(021) 5658 6000	上海奇通汽销	(021) 6763 7966
上海东昌汽销(浦东中环店)	(021) 6893 8999	上海东昌汽销(别克陆家嘴店)	(021) 5045 9999	上海协通崇明汽销	(021) 5968 0111	上海瑞锦汽销	(021) 6698 6666