

《快递服务》国家标准今起实施,上海邮政管理局就此作出解读

不同类型快件验收可视情况而定

本报讯 (记者 沈敏岚)随着网购的日益普及,快递服务已成为与市民生活密切相关的行业,快递“先验后签”还是“先签后验”、快递是否实行实名制等均成为市民关注的热点,上海邮政管理局对今天正式实施的《快递服务》国家标准(以下简称国标)作出相关解读。

外包装完好可签字确认

国标在综合考虑消费者权益与快递企业的操作实际的基础上,采取分类处理的原则规定了不同类型快件的验收要求。国标要求,对于普通快件,快件外包装完好,由收件人签字确认。如果外包装出现明显破损等异常情况的,收派员应告知收件人先验视内件再签收;快递服务组织与寄件人另有约定的除外。

网购快递需与商家约定

对于网络购物、代收货款以及与客户有特殊约定的其他快件,快递服务组织应按照国家有关规定,与寄件人(商家)签订合同,并提供符合合同要求的验收服务;寄件人(商家)应当将验收的具体程序等要求以适当的方式告知收件人,快递服务组织在投递时也可予以提示;验收无异议后,由收件人签字确认。根据规定,在没有经过收件人或者寄件人

同意,派送员不能将快件交给其他人签收,否则由此出现快件遗失等问题,快递公司应当承担全部责任。

明确各类快递服务时限

国标明确规定了同城快递、省内异地快递、港澳台快递、亚洲和北美洲地区快递、欧洲地区快递、大洋洲地区的快递服务时限。“新国标”规定,同城快递需 24 小时送达,国内异地快递 72 小时内送达。如果同城 3 天、异地 7 天快递还没有送达,就算彻底延误。寄件人可根据国家标准附录的赔偿规定要求赔偿。据了解,目前我国尚未出台关于快递实名制的法律规定。

将实施快递“分等”“分级”

据上海邮政管理局统计,目前上海市已取得《快递业务经营许可证》的快递企业共有 935 家。消费者针对快递服务的投诉主要集中在快件丢失(内件短少)、快件延误等方面。国标实施后,上海邮政管理部门将实施快递企业的“规模分等、服务分级”工作,鼓励、引导快递企业按照国标或高于国标要求向消费者提供快递服务等措施来减少快件丢失、损毁、延误等情况的发生。

一批民生新规今起实施

本报讯 (记者 宋宁华)从今天起,一批和民生相关的新法律法规和规范性文件开始实施。

规定幼儿和中小学校车最多乘坐人数

新版强制性国家标准《专用校车安全技术条件》和《专用校车学生座椅系统及其车辆固定件的强度》增加了最大乘员数量要求,即幼儿专用校车的最大乘员数应不超过 45 人,中小学生专用校车最大乘员数应不超过 56 人。

建立饲料生产经营者质量安全信用制度

修改后的《饲料和饲料添加剂管理条例》建立了生产经营者的质量安全信用制度,规定农业部 and 省级饲料管理部门应当按照职责权限公布监督抽查结果,并可以公布具有不良记录的生产经营者名单。条例增加了生产企业采购原料的查验

和记录制度:生产企业应当按照有关规定和标准对采购的原料进行查验或者检验并如实记录原料的名称、产地、数量、保质期、许可证明文件编号等。加大了对违法行为的处罚力度,完善了饲料、饲料添加剂监督抽查制度:饲料管理部门应当根据需定期或者不定期组织实施饲料、饲料添加剂监督抽查,建立监督管理档案。

中国联通取消话费有效期

被指“霸王条款”的话费有效期限今天终结。继中国移动在今年元旦取消话费有效期后,近日,中国联通和中国电信相继宣布,分别从 5 月 1 日起和 6 月 1 日前,取消“话费有效期”政策。

中国联通 5 月 1 日起取消有月租或有月最低消费的预付费产品的话费有效期这两项内容。5 月 1 日起,所有无月租或无月最低消费的预付费老用户,均可通过在营业厅或中国联通网上营业厅变更套餐,选择无话费有效期限限制的预付费产品。

每天要跟几十甚至上百人聊“宝贝”,忙得连喝水上厕所都得挤时间,一天工作超 12 小时……今天是国际劳动节,在调查了 4 万个网店客服的基础上,淘宝网发布《五一网购从业者生态环境报告》。报告显示,在以 26-40 岁中青年为主的网店“小二”中,有 51.8% 的人喜欢做客服;虽然时常工作超时并有可能遭遇客户辱骂,但仍有 77.3% 的人愿为自己开网店而坚持。

半数人工作超12小时

早起打开电脑先回复各种咨询,接着给买家把货打单、包装,同时在线回答客户的问题,这样忙到晚上十时,等快递准时上门收单,包裹取走后再看厂家确认预留的货品……《报告》显示,47.9% 的网店客服工作时间都超过 12 个小时,24.9% 的人在 10-12 小时之间,有 56% 的客服都经历过昼夜轮班制度。

每天工作十几个小时,对着电脑不停敲击键盘,能再多坐一分钟就绝不去上厕所,能不喝水就不起身倒水,饿到头昏眼花才想起来午饭还没吃……正是在这样不停歇的工作状态下,有 7 成网店客服感觉到工作严重影响了生活。其中,有 38.9% 的影响是来自于身体方面:颈椎腰椎疼、眼睛酸胀、手指抽搐等“电脑病”。有的长期吃饭不规律导致胃病,喝水不够以及憋尿等导致便秘和膀胱炎。

大多遭遇过买家谩骂

相比其他岗位劳动者,网店“小二”们不仅工作时间长,而且工作强度大。报告显示,店铺的级别每升一级,旺旺聊天的回复次数就要翻一倍。像在芳草集等一些规模成熟的大网店里,每个客服要同时接待 15-20 个买家

报告显示大多客服工作辛苦——国内首份《五一网购从业者生态环境

店「小二」要同时与二十人「说话」

的在线网购咨询,一天最多要回复 250 个旺旺,这就需要考验客服的应对和分辨能力。不少受访客服表示:“因为同时要跟太多人谈不同的商品,恨不得把一个脑袋分成好多个。”

此外,由于薪水多与业绩挂钩,所以“小二”们对买家的态度大多小心翼翼。调查显示,几乎所有客服都曾遭遇过买家的谩骂,但近 80% 的客服都选择了隐忍。“金牌小二”小黎这样告诉记者,其实做“小二”更要懂心理学:如果能讲买家所在地的方言,在线聊天就不说普通话;偶遇无理取闹的买家,就用推心置腹甚至“发嗲”去化解。

近八成小二欲开网店

据易观数据显示:2011 年中国网购市场交易规模达 8060 亿元,同比增长 55%;仅淘宝网 300 万以上的买家,就带来了上千万的就业岗位。作为新兴的窗口服务从业者,网店“小二”大多数没有严格的上下班时间,但又把客户的满意度放在首位,同时对投诉感到恐惧。报告显示,他们中有 51.8% 的人还是喜欢做这一行的,有 77.3% 的人表示如此辛苦为的是以后要自己创业开网店。当然,现阶段他们最希望的,还是能得到买家的尊重、体谅和信任。

本报记者 胡晓晶



本报讯 (通讯员贺昉 记者张欣平)伴随五一小长假,申城又迎来了一波婚庆活动的高峰。而与以往新人喜欢租借豪华婚车车队充门面不同的是,公交双层敞篷巴士正成为婚车市场的新宠。据统计,五一长假三天时间里,巴士新新公司的红色双层敞篷巴士就有近十辆次被新

五一小长假街头新时尚

双层敞篷巴士成婚车新宠

人租赁用作婚车。

据巴士新新一分公司经理沈根士介绍,双层敞篷巴士用作特约车租赁后,原先的服务对象主要是公

交广告公司、影视媒介、中外旅游团队等。而随着近年来年轻人结婚观念的转变,双层敞篷巴士开始受到追求个性的新人们喜爱。

节日果品市场田间水果大规模上市

沪郊草莓圣女果自降身价

果一周前的“超高价局面”被打破,纷纷自降身价,像沪郊优质草莓从原本的每 500 克 17 元左右,降到了目前的 9 元左右,圣女果从每 500 克 13 元降到 8 元,还有像海南的“三月红”荔枝,四川的樱桃以及“红

太阳”杏、“小台农”芒果、枇杷等水果价格都有明显下降。

据果品专家分析,五一黄金周期间,水果价格仍然会基本保持目前的状况,整体价格将呈现稳步下降走势。

周浦民俗文化表演秀出劳动者风采

怀旧土布土鞋受游客喜爱

唐装,进行清竹吹奏表演。老艺人们的乐器上挂满了明清时代的各种亮丽的彩饰,边走边表演。

一台百年前的织布机前,穿着土布衣裳的陆彬官老妈妈正忙着穿梭织布,动作麻利。另一位老

妈妈踏着“脚圈”,手牵棉花,纺出一长溜棉纱。一边的台上放着织好的土布和好多双土布鞋子,游客争相观看购买。一位顾姓女士买了一块土布衣料和一双土布鞋子,爱不释手。