

一个芒果引发的争议： 快递黑名单该不该建

阅读提示：“圆通女快递员因少一个芒果下跪”“顺丰快递员被投诉吃安眠药欲自杀”，两位快递员的极端行为，将快递行业客户和快递员之间投诉纠纷的尖锐矛盾推向舆论的风口。



分拣快递 资料图片

快递员被投诉就罚款

“做我们这行，工作中难免有受委屈的时候。”目前在武汉一家快递公司工作的韩立(化名)告诉记者。

韩立在一次上门收件时，因为寄送物品需要另行称量打包，无法面对面计价，于是加了客户微信，完成计价后转款支付，但客户以“货物没那么重”“乱计价收费”等为由拒付，还声称要进行投诉。

为了避免投诉导致罚款，这笔30多元的快递费最终由韩立埋单。

韩立这种行为的背后，为了提升服务质量以及管理

快递员，快递企业都建立了用户对快递员的投诉处罚机制。

现实中，很多问题并非出现在最末端快递员环节，但一旦投诉，直接承担者却是快递员。

北京朝阳区圆通快递员刘涛(化名)表示，用户只要进行了投诉，快递员就会受到罚款，这是一项规定。

“公司有申诉机制，但只要用户投诉，罚款程序就会启动，结果好的话罚款就少一些，二次投诉就会罚500元，投诉次数越多，罚款越多。”刘涛表示。

有快递员因投诉殴打客户

实际上，快递员和消费者之间因投诉引发矛盾的事件时有发生，甚至还出现过快递员殴打客户的事件。

2017年6月，北京网友“冰淇淋喵喵”在微博爆料称，申通快递员因遭投诉和罚款，强行入室，并用钝器将自己砸伤。据其在微博中回忆，由于出差离京，身在外地开会静音，申通快递员两次电话未能及时接听，看到后及时发信息告知对方在会议中。但是，申通快递员仍然在其本人没有收到快递的情况下，以“本人签收”的名义进行处理。她与快递员电话沟通无果，只好报物流投诉，讲明情况。回京后向邻居、室友询问后，得知并无他人接收到此快递，并又接到快递员电话，对收件人破口大骂，她当即表示会继续投诉。通话后20分钟，申通快递员手拿比拳头还要大的

石块冲进她家，在她准备报警时，快递员“便冲上来用石头狂砸我的头部”，被室友发现阻止后，快递员便抛下凶器逃走了。快递员入室行凶的原因是客户投诉后，被公司罚200元心怀怨恨。随后，该快递员被拘留。

快递专家赵小敏认为，目前快递网点生存压力过大，配送员招聘困难，加之总部的高额罚款，导致快递员压力增加。快递企业应随时关注网点动向，适当进行疏导，加强对网点员工的人文关怀，才能减少此类现象的发生。

中国快递协会副会长兼秘书长孙康日前呼吁，快递企业不仅要维护用户的合法权益，也要维护从业人员的基本权益，要清理不合理内部处罚。

快递协会研究建立用户黑名单

在山东广饶稻庄圆通女快递员聂某某下跪事件中，起因是顾客认为包裹胶带开裂，“少了一个芒果”。投诉的客户张某某反复表达不满，到最后是指向“对圆通处理问题的方式”不满意。

圆通公司随后发布声明称，“我们既对客户负责，也对员工负责，坚决抵制恶意投诉，绝不让业务员流汗又流泪。”

网友纷纷呼吁“相互多一分谅解”，甚至建议“快递企业或将恶意投诉者拉黑”。

中商情报网报告显示，一季度邮政业消费者对快递服务问题有效申诉14904件，主要问题是投递服务、快件丢失短少和快件延误，分别占有效申诉总量的31%、29.1%和25.3%。

“圆通女快递员下跪”“顺丰快递员吃安眠药欲自杀”事件发生后，中国快递协会表示，“正在研究建立不良用户黑名单制度。”

刘涛说，“刁钻的客户并不多见，但如果要是建立黑名单，对我们这一行来说也是一种保护。”

有快递行业从业者向记者透露，目前已有部分快递企业对“特殊客户”建立了类似黑名单的信用体系机制，恶意投诉者也被纳入其中，对收派件进行限制，不过影响还很有限。

用户黑名单该不该建引发新争议

值得注意的是，此次“女快递员下跪事件”部分事实的“反转”，让能否仅依据警方给出的证明就认定为“恶性投诉”，并将客户列入快递“黑名单”引发新的争议。

中国物流学会特约研究员解筱文认为，对于投诉的评判，一些企业考核处罚缺乏科学的仲裁，不愿意直面解决此类问题，而是将一线人员认定为责任方，表面上看，这是追求以客户为中心，实际上反映的是企业简单粗暴，整体管理运作不够人性化。

“相比于消费者，快递公司处于优势地位，如果建立行业性的黑名单，会剥夺消费者的选择权，我认为并不合适。”中国财政科学研究院应用经济学博士后盘和林告诉记者，“即使要建立，也应该是确定几条刚性的标准，先行告知，做到公开透明。”

重庆索通律师事务所律师孙国进也认为，快递业作为服务行业，本身是不能拒绝为消费者提供服务的，基于恶意投诉等情形制定用户黑名单制度需要慎重，并且不得与现有法律规定相冲突；界定客户的恶意行为等方面，除了需要注意证据收集外，最好是由法院等第三方机构予以认定。

“黑名单制度是行业内维护自身权益的，但如果被滥用，也会对自身品牌造成更大损伤，所以要慎重考虑。”快递行业专家赵小敏说，“如果建立黑名单，还要考虑与《消费者权益保护法》和《合同法》相一致。”

难题该如何解决

对于快递恶意投诉现象，国家邮政局邮政业安全中心主任江明发3月份曾表示，2018年的多起恶意申诉行为，已经引起了国家邮政局和安全中心的高度重视。

江明发说，正在对《邮政业消费者申诉处理办法》进行修订，对申诉受理条件加以明确，将部分恶意申诉人堵在申诉门槛以外；通过软件对各类申诉行为进行大数据分析，对可能涉及恶意申诉的申诉行为进行预警防范。

“快递企业更应该建立完善的投诉与惩罚制度，不应一味地将压力转至网点或快递员身上。”赵小敏说，以往快递企业处理纠纷时，总是第一时间进行罚款。很多时候缺少调查，无法还原事情真相，这会加剧快递员与消费者之间的矛盾。

他建议，对快递员与用户发生的诉讼纠纷，快递企业要建立快递员和公司管理人员等多方反馈机制，首先企业内部要自查，再进行处理。如果处理不了，可以引入监管部门共同解决。据新华社

交房公告

尊敬的帝和·海德公馆业主：

帝和·海德公馆现已全部竣工，经政府有关单位验收合格具备交房条件。请各位业主携带相关证件于2019年6月30日前至帝和体验中心办理交房手续，办理交房手续需携带的相关资料及交房收取的费用标准以业主收到的《交房通知书》为准。

咨询电话：0370—2588888（体验中心）

0370—5098345（物业中心）

特此公告。

商丘帝和置业有限公司

2019年6月20日