

调查显示,超七成消费者在签收快件前没有开箱验货,由此引发的纠纷很难解决。业内人士支招——

网购“验货签收”,您的签名很重要

核心提示 近日,中国消费者权益保护法研究会、北京市消费者协会公布的一项网络购物调查显示,超过七成的消费者在签收快件前没有开箱验货,由此引发的纠纷很难解决。记者在走访中了解到,消费者自身权益保护意识不强、快递员操作不规范,是造成快件签收、验货时出现各种问题的原因。

1 签收不验货,出现纠纷难解决

该项调查显示,在1696名受访者中,有73.9%的消费者在签收快递包裹前没有开箱验货。

经常网购的市民李静说,她在收取快递包裹时经常不验货,虽然大多数时候包装内的物品完好,但偶尔也会遇到物品破损或商家发错货的情况。

市民刘尚志说,有一次,他在网上购买了一箱进口脐橙,还没有收到货,网上的快递运单配送跟踪信息显示“已签

收”。第二天他收到货时,发现有三个脐橙已经腐烂,商家却以消费者“已签收”为由拒绝退货。

在网上经营干果生意的蒋云霄说,按照惯例,商家只看快递企业在网上公布的快递运单配送跟踪信息。如果信息显示为“已签收”,那么商家就视为消费者开箱验过商品,此时消费者再提出商品质量有问题需要退货,商家肯定不会同意。

2 如何验货签收,最好与商家明确

《快递业务操作指导规范》规定,快递员将快件包裹交给收件人时,应当告知收件人当面验收快件。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,快递员应当告知收件人先验收内件再签收。快递员企业与寄件人另有约定的除外。

“是先签收还是先验货,虽然国家已有明确规定,但还有‘快递企业与寄件人另有约定的除外’这条规定,消费

者要特别注意。”蒋云霄说,在很多时候,商家与快递企业之间有相应的合作协议,尤其是一些经营运输途中易损坏物品的商家,都会要求快递企业投递商品时,无论外包装是否完好,必须让消费者当面开箱验货,否则消费者可以拒收。

蒋云霄建议,消费者在网上购物时,应先问清楚商家签收、验货的流程。比如,是否必须当着快递员的面开箱验货;如果快递员拒绝消费者开箱验货的要求时,是否可以拒绝收货等。

此外,消费者还应让商家提供售后服务联系电话,如果验货时发现问题,应及时拍下照片留为证据,并第一时间打电话告知商家要求退换货。



绘制 雅琦

3 是否签收,应以快递单上签名为准

针对消费者反映的快递包裹“被签收”问题,市邮政管理局相关负责人表示,按照《快递业服务标准》中的规定,“签收”是指收件人本人在快递单上签名确认收货。若收件人本人无法签收时,快递企业可与收件人(寄件人)沟通经其允许后,采用代收方式签收快件。不过,快递员应告知代收人的代收责任,例如要检查外包装是否破损,商品是否完好等。

邮政管理部门在处理消费者与快递企业之间的纠纷时,只认可快递单

上的收件人签名,快递企业自行更新快递运单配送跟踪信息为“已签收”的做法是无效的。

同时,按照我国相关规定,快递企业应对快件提供至少2次免费投递服务。投递2次未能投交的快件,收件人仍需要快递企业投递的,快递企业可以收取额外费用,但应事先告知收件人费用标准。

另外,假如消费者拒绝签收快件,快递员应在快递运单等有效单据上注明拒收的原因和时间,并签名。

本报记者 王蕾

县域首条 科三路考考线投用

位于新安县,嵩县考线预计下周投用

本报讯(记者 苏楠 通讯员 高广兴)20日,我市县域首条C1科目三路考考线在新安县投用。今后,新安及周边县驾校学员可就近参加科目三路考。

市驾管所所长高虎表示,新开通的新安县中通考场C1科目三路考考线位于新安县产业集聚区南环路与香江路交叉口附近,全长3000米,配备有2辆皮卡考车、8辆捷达考车,设计日考试能力200名,考试标准及人员配备与市区考场完全相同,可有效缓解目前我市科目三路考名额紧张状况。

中通考场C1科目三路考考线,是我市县域首个具备C1驾驶证全部考试科目考试能力的考场。当天,共有150名学员在该新考线上参加路考。11时许,记者在考场看到,有不少上午通过科目三路考和安全文明常识考试的学员,当场拿到了C1驾照。

高虎说,中通考场目前仅在每周一、周三、周五安排科目三路考,后续将视考试情况予以灵活调整。中通考场科目三路考采取驾校团体预约方式,附近的新安县、宜阳县等驾校学员可向驾校提出考试申请,由驾校向市驾管所预约科提出团体预约申请。

另据了解,嵩县科目三路考考线也正在调试中,预计下周投用。

助力中小企业 拓宽融资渠道

“中小企业上市之路”企业家论坛举行

本报讯(记者 李云天 张梦豪)昨日,“中小企业上市之路”企业家论坛在洛阳日报报业大厦举行。上海股权托管交易中心专家、投资行业资深人士和近百名洛阳企业家就融资话题展开了探讨。

在论坛上,上海股权托管交易中心挂牌业务资深专家牟平女士,向我市企业家介绍了中小企业挂牌上市的途径、方法和技巧。

目前,国内有主板、创业板以及场外市场等多层次的资本市场体系。其中,主板包括上交所主板、深交所主板、深交所中小板,创业板指的是深交所创业板,场外市场包括全国股转系统和上海股权托管交易中心等。

此次论坛由上海股权托管交易中心提供业务指导,洛阳商报社主办,上海启民投资管理有限公司、京大律师事务所上海分所承办,国家软件与集成电路服务平台、洛阳天中经济贸易发展促进会、洛阳凯旋门酒店管理有限公司协办。



讲文明树新风 公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

中国圆梦
家家有福

