## 快递丢失、“被”签收、随意丢放、暴力投递……

# 遇上这些问题，您可以这样维权

春节以来，在网上解决购物问题成了很多宁波人的生活方式。作为网购终端环节的快递投送工作，也因此备受关注。再加上今年情况特殊，相对应的一些快递投递问题也开始集中暴露。

记者昨日从我市市场监管部门了解到，从2020年1月20日到3月10日，与快递相关的投诉案例超过500例，顺丰、韵达、申通、德邦等各大快递公司都被涉及。在这些投诉的案例中，“明明没有收到快递，却显示已经签收”“原本应该送货上门的快件，却被随意丢放在快件安置点甚至快递网点，要求自取”等情况，占据了很大一部分。

快递网点内堆积如山的快递包裹（网络图）

### 没收到包裹却显示“已签收”

在北仑工作的王先生向记者反映，日前他网购了一些袜子，流程显示包裹由申通承运，3月3日显示包裹送到了王先生所在公司的门卫处，并已被签收。王先生兴冲冲赶到门卫处，却没找到该快递。接下来，王先生分别与快递员、北仑的申通快递以及申通总部取得联系，却没有获得明确答复。无奈，王先生向北仑市场监管部门投诉。随后，申通北仑方面与王先生取得联系，称快递弄丢了，并照价赔付了包裹的费用。

王先生告诉记者，虽然买袜子的钱不多，但让他感到不解的是，明明没有收到快递，却显示已经被签收。无独有偶，另一位市民王先生也向市场监管部门投诉，称由顺丰快递承运的包裹未收到，却也显示“已签收”。

### 快递业发展的同时暴露大量问题

市民陶先生向市场监管部门投诉，称他有一个包裹通过申通快递承运，从山东寄到宁波杭州湾新区庵东镇富民村。3月8日，包裹到达庵东镇某网点，快递公司希望陶先生前往网点自取，陶先生表示不能同意，要求快递公司将包裹派送至指定地址。“快递不都应该是送货上门的吗？”对此陶先生很不理解。

此外，丢件、货不对板、快递员“暴力投递”等现象也是投诉重点。

随着市民消费水平的日益提高，宁波已经成为快递大市。据宁波市邮政管理局的统计数据显示，去年，我市快递业务处理量达到16.9亿件。同时，因为宁波市民普遍购买力较强，在我市快递业务量构成中，存在明显的派件量较高现象。2019年，我市派件量超过7亿件，全市人均每年使用快件量约为全国平均水平的3倍。今年1至2月，全市快递收件量累计完成9663.0万件，派件量累计完成6973.7万件。

### 消费者投诉快递业务有多种渠道

业务量不断走高，也给我市的快件配送行业带来更高要求。据悉，目前针对快递业务问题，消费者可以通过12305申诉热线、国家邮政局申诉网站、市长热线、民生e点通等多种渠道，对业务进行投诉。

市邮政管理局市场处负责人尹邵军表示，近期随着全市各行业复工复产，消费者申诉情况大约保持在日均50至60宗，其中投递服务（如未派送到指定位置等）、丢失短少、延误、损毁四项占了全部申诉的80%以上。

### 快递是否自取须征得消费者同意

针对特别突出的投递服务的投诉，尹邵军介绍说，正常情况下，快递员确实应该按照寄件信息上的地址进行投递，如果使用“用户自取”和“用户协商投递”这两种方式，前提是需要征得消费者的同意。“如果消费者没有同意，那么主管部门会通过申诉判定快递公司‘有责’的方式，倒逼快递企业总部对相关的快递人员作出处罚。”

此外，尹邵军也表示，根据《邮政业消费者申诉处理办法》，消费者的申诉应该符合几个条件，其中比较重要的是：要有明确的被申诉人和具体的事实根据；消费者的申诉事项向相关企业投诉后7日内未得到答复或者对企业处理和答复不满意；申诉的事项发生于与相关企业产生服务争议或者交寄邮件、快件之日起一年之内。“在申诉仍然没有达到实现自身诉求的情况下，消费者可以通过向消费者协会投诉、人民法院诉讼等方式，依法依规维护自身权益。”尹邵军说。

记者 黎莉 朱立奇
通讯员 刘晓阳

## “3·15微访谈”邀您一起参与

**本报讯（记者 毛雷君 通讯员 陈益雯）** 一年一度的“3·15”消费者权益保护日即将到来，您有什么消费经历要向大家倾诉？又有什么消费纠纷需要求助相关部门？3月15日上午，将有一场“3·15微访谈”等着大家共同参与。

“3·15微访谈”是宁波晚报和宁波市消保委等多个相关部门共同组织举办的线上消费维权咨询平台。该微访谈举办多年来，得到了各相关部门的大力支持，同时也获得了我市消费者的广泛关注，取得了良好的社会效果。

当前，因疫情尚未完全消退，为了方便广大消费者利用网络便捷维权，今年本报将继续和市消保委联手，通过宁波晚报微信公众号、宁波晚报生活号公众号和宁波市市场监管局网络平台，开展“3·15微访谈”及线上维权咨询活动。

本次微访谈活动时间为3月15日上午9:30–11:30，届时将有来自市消保委、市市场监管局、市经信局、市卫健委、市住建局、市交通局、市教育局、市农业农村局、市商务局、市文广旅游局、市通信管理局、市邮政管理局、市金融消费保护协会、市保险行业协会等相关职能部门的工作人员共同参与，在线解答广大网友的相关咨询并接受投诉。

大家可以通过扫描下方二维码关注宁波晚报微信公众号或者宁波晚报生活号微信公众号，发送关键词“315”，参与“3·15微访谈”及线上维权直播。本报记者将全程参与线上直播，并将有关线索进行归纳整理，进行进一步报道。

记者 毛雷君

宁波晚报生活号微信二维码　宁波晚报微信二维码

■宁波银行专栏

## 抗疫情助复工 全力保护金融消费者权益

3●15消费者权益保护日即将到来，在今年这个特殊时期，宁波银行全力以赴地做好疫情防控工作，以金融力量帮助企业复工复产，用专业、高效、贴心的举措，践行对金融消费者权益的保护。

**高效服务不间断**

在新冠肺炎疫情爆发初期，对于抗疫相关行业客户，宁波银行开辟绿色通道，确保客户如期如需获得优惠、便捷的资金。

1月29日上午9时，宁波银行正式在全国范围内启动疫情防控企业收付汇业务绿色通道，承诺两小时内完成汇款，通过网银办理业务则全免手续费。

宁波保税区一家公司受慈善机构委托采购防疫物资，在美国找到30万件防护服和1.9万只口罩，但对方要求1月29日支付预付款。宁波银行特事急办，从企业通过网银发起汇出汇款申请，到最终顺利汇出156.3万美元，只用了一个小时。

**纾困企业更给力**

自2月10日起，宁波银行率先开展“抗疫情，送关怀”活动，3月份又推出“助企业复工，送惊喜好礼”活动，向小微企业发放免息一个月的优惠贷款，同时主动提供贷款、贴现、结汇费率优惠等多项措施，全力以赴地为企业纾困。

宁波银行对疫情期间贷款即将到期的小微企业，因疫情影响导致贷款无法按时归还的，主动提供无还本续贷服务或贷款展期操作，同时通过线上转贷模式，让小微企业客户无需跑银行，就可以完成转贷，做到资金无缝连接。

宁波银行作为浙江省三家获得央行专项再贷款资金支持的地方法人银行之一，自2月3日起，发挥专项再贷款银行资格优势，向110余户疫情防控相关企业提供34亿元专项再贷款，帮助企业降低融资成本。

**普惠金融更贴心**

宁波银行多方引导客户线上办理业务，让客户通过网上银行、宁波银行APP线上服务的一站式转账、外汇金管家、票据好管家、线上提还款、线上资金增值等功能，足不出户办理业务，全方位满足客户金融需求。

疫情期间，医院和生活超市现金收款压力增大，宁波银行主动提供上门收款服务，同时创新金融服务举措，探索利用网络在线平台，通过“直播+”服务模式，提供物理无接触金融服务，不断加强与客户的沟通联系，将各项金融服务送到客户身边。

在2020年这个特殊时期，宁波银行秉承“服务小微企业，践行普惠金融，助力实体经济使命”的初心和使命，抗击疫情全力以赴，推动复工复产马力全开，始终如一地保护金融消费者权益，与广大客户守望相助，携手共渡难关。

宁波银行