

一个芒果引发的争议： 快递黑名单该不该建？

“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。

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，完成计价后转账支付，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，但只要有用户投诉，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。

快递协会研究建立用户黑名单

在山东广饶稻田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。

(据新华网)