



记者调查多地34个快递营业网点发现

暴力分拣突出 抛扔现象普遍

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 杨惠嘉

一个长宽各10厘米左右的快递,从一辆厢式货车上滚落下来,被分拣员一脚踢到两三尺开外。随后,这名分拣员接过一个中等大小的快递,转身跨上两步,身体略向前倾,将快递扔到前方地上……

这是《法治日报》记者近日在上海市青浦区一个韵达快递网点看到的一幕。扔、抛等动作几乎贯穿了整个分拣过程。

为什么包裹破了?为什么包裹里面的东西坏了?当人们遇到快递破损情况时,不免联想到是否存在暴力分拣的问题。

记者近日走访上海、北京、河北、辽宁等地34个快递营业网点发现,快递行业普遍存在暴力分拣现象,这甚至已经成为行业“公开的秘密”。有专家受访时指出,暴力分拣的存在是整个产业链的问题,不仅因为一些平台承包的方式致企业内部组织规模松散,还有用工制度的特殊性、价格战等因素,解决暴力分拣需要综合治理。

调查

很多网点无视易碎标志暴力分拣

被称为快递行业“国标”的《快递业务操作指导规范》明确规定,快件分拣脱手时,离摆放快件的接触面之间的距离不应超过30厘米,易碎件不应超过10厘米。

记者走访这34个快递营业网点发现,许多网点都有卸车、分拣、装车等环节,但不论哪一个环节,都很少见到严格执行国标不超过“30厘米、10厘米”规定的情况——不论是手掌大小的小包裹,还是行李箱大小的包裹,均难逃被“抛、扔”的命运,被抛扔距离一般在一米至几米之间。

如果一定要有一个比较,那么在这些营业网点中,据记者观察,在北京市大兴区西红门顺丰速运网点、清源街道邮政快递网点,上海政法学院顺丰营业点等顺丰、邮政网点,分拣相对“温柔”,抛扔的情况要少很多。且工作人员会识别快递外包装上是否标有“轻拿轻放”“易碎”等标识,会与普通快递区别对待。

在上海政法学院顺丰营业点,记者看到,两名工作人员正在忙碌地工作,女性工作人员负责检查快递的整体情况及信息,男性工作人员负责装卸快递和标号分类。女性工作人员看到属于“易碎”“轻拿轻放”的快递后,会提醒男性工作人员先检查是否破损,然后谨慎装卸分拣。但对于普通的快递,他们在分拣脱手时也没有达到不超过“30厘米、10厘米”的标准。

而记者走访的韵达、极兔、圆通等网点,工作人员在分拣快递的过程中,很少会注意包装

上是否标注“易碎”“生鲜”等信息,对所有快递“一视同仁”,鲜有轻拿轻放的行为。

7月底,在辽宁省大连市富民广场极兔网点,记者注意到,几天前刚下过几场雨,几百平方米的厂房中弥漫着潮湿的气味,除了待分拣的快件,地上还有堆放的箱装饮料。4名工作人员正在进行小件快递分拣。一名身穿黑色T恤的男性工作人员坐在凳子上,先看一眼快递地址,再扔到不同的快递堆中去,远的就扔大抛物线,近的就垂直扔下。

在文中开头的上海市青浦区一个韵达快递网点,记者装成路人在一旁观察看到,在一系列抛扔后,有几个快递的包装明显有变形或破损。

实际上,今年以来,韵达快递已多次被媒体曝光有暴力分拣现象。今年3月,有电视台记者深入韵达快递公司江西南昌分拨中心,记录下暴力分拣现场:快递淋雨无人管,分拣人员在货车内吐痰、无视“易碎”标志依旧暴力分拣,对快递“扔抛踩”,大件快递倾倒无人扶。

今年4月,有媒体记者通过应聘快递员的方式进入广州白云区黄石东路的韵达快递公司,同样目睹了惊人的野蛮分拣场面:分拣区监控形同虚设,分拣人员无妨多次踩踏快递,将已破损的食品快递拆开分享。

吐槽

一些快递员取件派件操作不规范

不少寄件人在受访时提出,暴力分拣,往往在寄件之初就埋下了隐患——不少快递员并不关心所寄物品是否为贵重物品、易碎物品,有的只问寄了什么物品而无任何提醒,有的问都不问,拿上快递就走,行色匆匆。

“快递员来收快递时就操作不规范,我都提醒了,还是没有用。”河北省沧州市的王女士是一名音乐老师,她告诉记者,前不久,她给侄女寄了一把价值2000元的吉他,在支付宝的“菜鸟裹裹”下单后,被一名圆通快递员接单。快递员未当面对吉他进行称重和包装,拎起琴盒边走边说:“回去称重,线上付款。”

王女士立即叮嘱他这是吉他,要轻拿轻放。快递员“嗯”了一声。当天晚上,王女士在线支付了102元快递费。两天后,侄女收到吉他,琴盒用绿色编织袋包裹,打开后发现吉他琴面有裂痕。对此,快递员敷衍称“包丢不包损,赔偿找客服”。经再三交涉,王女士只获得部分赔偿。

类似的情况不在少数。

今年6月,“顺丰把客户12箱快递送垃圾场”一事引发社会广泛关注。网友“@王的米”爆料称,其委托顺丰快递寄送的12箱物品(含收藏的艺术品、设计图纸、日记本等),只收到8箱,4个箱子丢失,且收到的箱子里东西乱七八糟,物品被严重损坏。经多番追问,顺丰称将快递误送到

编者按

国家邮政局统计显示,2021年上半年,全国快递服务企业业务量累计完成493.9亿件,同比增长45.8%;业务收入累计完成4842.1亿元,同比增长26.6%。

快递行业快速发展的同时,也带来一些问题,其中不乏快递企业与消费者之间的矛盾,如暴力分拣问题、快递物品损毁赔偿问题、末端投递服务问题等。

近日,《法治日报》记者就消费者关注的涉快递话题进行了调查采访,从今天起推出系列报道,敬请关注。



了垃圾场。而顺丰2000元的赔偿方案令“@王的米”非常不满。

天津市武清区的赵女士在孔夫子旧书网开了一家二手古画古书店,经常要寄快递。她介绍说,自己的经验是“贵的物品用顺丰寄,便宜的用圆通寄”。以前,她寄出去的快递也发生过几次包装严重破损,乃至里面物品破损的情况,所以现在包装时格外用心——寄较为贵重的画时,她会截塑料水管作边角缓冲,最里面采用报纸包裹以防滑,再用塑料包裹以防水,外面再用包装纸包裹一下。

“没办法,只能‘以柔克刚’了。”赵女士说。

北京嘉润律师事务所律师高级合伙人丁红涛介绍说,根据《快递暂行条例》的规定,快递企业对寄件人有“两提醒两告知”义务,即提醒寄件人阅读快递服务合同条款,提醒寄件人遵守禁止和限制寄递物品的有关规定,告知寄件人保价规则,告知寄件人保险服务项目。

“快递员在取件派件时也需要履行相应的义务,对贵重物品,‘两提醒两告知’义务更应严格履行。”丁红涛说。

在北京望京工作的顺丰快递员小李告诉记者,按照顺丰规定,揽件时,快递员应询问寄件物品是什么,是否为易碎品。对于易碎品,快递员应在包装盒里使用气泡膜等,并在包装盒外贴上“易碎品”“轻拿轻放”等标识,他一直是这样严格操作的。

建议

加强综合治理逐步推进结构改革

对于暴力分拣,快递物流专家赵小敏表示,无论是从企业内部的操作流程还是从国家法律规定来看,暴力分拣都是被明令禁止的。并且企业如果存在暴力分拣行为,将对品牌造成极大损伤。

3月1日,在国务院新闻办举行的发布会上,国家邮政局局长马军胜表示,抛扔、踩踏、着地摆放快件快件都是不规范的操作,法规不允许,本质上看是快递企业在经营理念、服务理念、管理理念等方面出现了偏差。

虽被明令禁止,但暴力分拣为何难以根除?目前立即可有效解决暴力分拣有一定难度,

这不仅是快递企业和快递从业者的问题,更是整个产业链的问题,需要进行综合治理。”北京物资学院教授郭跃分析,暴力分拣的核心原因是快递行业作为一个快速发展的新兴行业,一些平台承包的方式导致快递企业内部组织规模松散,用工制度的特殊性造成对员工约束具有难度。

此外,价格战也是导致野蛮分拣、暴力分拣等问题的重要因素。郭跃说,一些快递企业在进行价格战时,为降低成本,增加每日派送分拣任务,快递员、分拣人员不堪重负。

中国物流学会常务理事、特约研究员刘建新认为,只有通过改善工作条件,提高快递从业者收入,采取鼓励政策等措施减少快递员流失,遏制“以罚代管”,才能促使快递员用心提供优质服务。

7月8日,交通运输部、国家邮政局等七部门联合印发了《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》,在保障合理的劳动报酬方面,《意见》提出,要制定《快递末端派费核算指引》和《快递员劳动定额标准》,建立行业工资集体协商机制,引导电商平台和快递企业加强协同,加强劳动保障监察执法。

实际上,面对暴力分拣问题,一些快递企业也一直在努力提高技术以解决这一问题。据天眼查显示,近日,顺丰科技有限公司公开“物品违规抛扔检测方法、装置、服务器及存储介质”专利。

此发明通过对监控视频中的帧截图图像进行语义分割处理,能够准确地得到包含有物品和人的抛扔图像,以确定物品的抛扔方向和抛扔区域;能够更加准确地检测出物品是否被违规抛扔。

面对短时间内难以根除的暴力分拣现象,消费者该如何保护自己的合法权益呢?

对此,郭跃提出三点建议:注意选择包装材料,无论自行包装还是快递员包装时都要选择保护性更强的包装材料;注意购买保价服务,按照物品实际价值购买保价服务,并留存好商品价值证明;若发现快递已经破损或对里边商品情况存疑时,可拒收或让快递公司帮忙拆件并录制开箱视频,有助于后期维权。

郭跃特别提示,消费者在选择快递服务企业时,如果是贵重物品,要尽可能选择垂直型快递企业,他们拥有自建的物流系统,员工组成较稳定,培训更加严格,操作更加规范,理赔时间短、效率高。

制图/高岳

□ 本报记者 邓君

“您好,广州110,请讲!”
“我爸走失了,一天都没有回家。”
“您先别着急,请问您父亲多大年纪?什么时候发现不见的?”
……

广州市公安局指挥中心110接警服务大厅。询问声与敲击键盘的声音此起彼伏,接线员24小时在线守护市民的“生命线”。

1986年1月10日,全国首个110报警服务台——广州市公安局110诞生。35年来,110报警服务台已经成为人民警察队伍的标志性品牌,成为感知社会治安稳定的“第一窗口”、济危救难的第一响应力量。

35年来,广州110紧随改革开放步伐,始终坚持以人民为中心、以实战为导向,以机制模式和科技赋能“双轮驱动”持续深化改革创新,提升接警处警、打击防控和指挥处置效能,让广州公安110品牌的成色更足、人民群众的安全感幸福感更多更实在。

便民而生因为民而强 报警服务体系日趋完善

110从开通到发展,是广州公安践行全心全意为人民服务宗旨的历程。广州公安积极回应不同阶段人民群众对安全感的需求,上下一体、左右协同,为实现社会大局持续稳定作出重大贡献。

110,为便民而生。1986年1月10日,广州市公安局110报警服务台正式开通,报警受理范围包括刑事治安案件、群众遇难遇险等。广州110开启了中国警务史上改革创新、科技强警的崭新时代。1996年3月,广州110被国务院发展研究中心正式确认载入“中华之最”荣誉大典。

第一代接警员杨耀华如今仍然坚守在110岗位。1987年12月29日,番禺县公安局辖区内发生一宗特大持械抢劫案,4名嫌疑人极有可能乘坐当晚23时40分的火车北上。接报后,杨耀华通过电台快速向沿途各警种发出指令,一边安排火车站派出所嫌疑人入间处蹲点,一边协调铁路警察与专案民警协同上车抓捕。23时28分,4名犯罪嫌疑人全部落网。事后,专案组为杨耀华报请了三等功。

35年来,广州110共受理报警求助超1亿宗,报警服务体系日趋完善,成为公安机关警务快速反应、联合政府相关职能部门应对突发事件的龙头。

110,因为民而强。1997年,为提升群众报警求助的响应速度,广州公安启动各区分局110电脑系统联网,开启110指挥工作计算机联网时代。2002年,为适应群众在城市现代化进程中的新需求,广州公安建立110指挥中心,施行“大指挥”工作理念,开通使用广州110应急联动指挥系统,为构建城市日常防控和应对重大突发事件机制提供强有力支撑,110指挥体系建设取得跨越式发展。

党的十八大以来,广州公安以人民群众的新期待为出发点,对标全面深化公安改革部署,抓住信息化建设的时代契机,创新构建“六位一体”社会治安防控体系,开通互联网报警、手机短信报警服务,设立反电信网络诈骗中心,努力探索新时代服务人民群众的新路径。广州110作为应急处突“触发器”、打击犯罪“桥头堡”和治安防控“信息源”的作用逐步凸显。

创新工作机制运作模式 提升服务人民群众效能

110的开通,标志着公安工作由静态管理向动态管理转变。近年来,广州110创新“实战化、动态化、信息化、专业化、多元化、精准化”110指挥调度工作机制和运作模式,持续推动接警环节规范化和处警环节快速精准,全面提升110接处警系统整体战斗力。

目前,广州公安建立了市局、区分局、警种部门常态化指挥架构,打通勤务与指挥全链条环节,实现街面防控与应急处突力量有机结合,推动多警种、跨部门紧密协作;依托立体化社会治安防控体系,广州公安以网格巡控为基础,优化完善全市街面巡逻警力快速反应,圈层防控勤务和公安武警联勤工作机制建设,有效提升重点部位治安管控能力。

广州大力开展智慧新指挥建设,整合50多种系统数据资源,集成110智能接处警、信息处理、动态勤务管理、移动警务指挥等多个功能模块,全新打造一体化指挥调度平台。根据大数据分析,电信网络诈骗是近年广州报警热门。2015年,广州110设立反电信网络诈骗中心,创新反诈骗工作模式,构建公安、银行、通信的反电信诈骗“铁三角”合作机制,24小时受理有关电信诈骗的报警和求助。

广州公安注重做强专业化民生服务,在110报警服务的专业化、精细化上勇于突破创新。加强与12345、12348等热线、平台对接联动,创新移车便民服务等项目,实现警情即时流转、专业处置和社会共治,切实解决群众求助“最后一公里”落地问题。

2012年,广州成为全国首个接处警工作全市区域统一的超大城市,由110台直接指挥各个派出所出警,将每宗警情的接处警速度缩减了12分钟。

2015年10月15日14时,110反电信诈骗专线中传来一名女士的求助。该女士称,自己被冒充生意伙伴的人诈骗,通过网上银行转账2000万元。广州110反诈中心立即启动重大警情和警银联动机制。经过2小时50分钟,近60人紧密配合,警方成功为事主挽回1990万元损失。随后刑警部门又循线快速抓获6名犯罪嫌疑人。

为满足特定群体对报警方式的需要,广州不断探索多元化报警方式。2003年11月、2005年5月,先后开通互联网报警、手机短信报警服务。2019年1月10日,开通互联网智能报警服务,以“互联网+”驱动智能报警平台建设,有力提升了服务群众工作效能。

推进智能指挥全警应用 焕发新活力释放新效能

在路上发生了轻微交通事故该怎么办?打开“广东110”互联网报警小程序,点击交通事故快处快赔,按照指引绕行一周拍摄车辆情况即可快速撤离现场,到达安全区域后,双方车主上传证件材料,30分钟内可完成快速赔付。

110的发展,始终伴随着技术进步,时代发展和警务变革。近年来,广州公安瞄准信息化、扁平化、实战化目标,高站位谋划建设以110为中枢,集接处警、信息处理、治安防控、应急处突、勤务管理为一体的现代化智能化指挥体系,让广州110“老品牌”焕发新活力、释放新效能。

广州大力推进智能指挥全警全域应用,以“一体指挥、一图作业、一键调度”为目标,加快智能化、移动化、可视化指挥平台建设,实现全要素上图、全景式展示,全域化感知、全方位支撑。为健全完善移动警务指挥体系,广州深入推进移动警务指挥建设应用,推动重大敏感警情“扁平化”“点对点”指挥调度;升级完善警情处置、任务反馈等功能,拓展融合4G执法记录仪、移动警务手机等新型指挥通信手段。

在重大突发案事件联动处置方面,广州充分运用科技手段调整优化重大警情跟踪处置模式,实现指令迅速传达,视频全程监控,勤务实时督导,舆情同步监测,业务警种垂直调度督导,实现快速、专业、高效处置,并实现异地警情快速通报、流转。如今,广州110服务台还持续接轨“智慧城市”建设,高效对接市政府“穗智管”城市运行管理中枢,为推动城市精细治理再上新台阶提供全方位支持。

广州110推动现代科技与社会防控深度融合,构建“感知预警、应对处置、治安防控、评价监督、能力素养、支撑保障”六位一体防范化解城市运行风险体系,在非警务警情分流53%的基础上,深化对110警务警情和非警务警情的动态监测分析和规范管理,精细化指导防打管控工作。结合“百万警进千万家”和“一室两队”建设,强化对社区矛盾风险的排查化解,实时“清零”110风险警情,消除风险隐患土壤,有效减少恶性案件发生。

感光度

丁子同题



8月22日,河南省郑州市迎来新一轮强降雨。郑州市公安机关启动高等级勤务模式,提前周密部署,以全部警力下沉全力参与防范应对,加强应急值守和街面巡控,提高街面见警率和管事率。

图① 8月21日夜,民警在金田路与富民路口的积水点严阵以待。

图② 8月21日夜,民警对市区上游常庄水库周围居民进行劝说转移。

图③ 民警在汝河路与文化宫路交叉口积水处设置警示标志。

本报记者 赵红旗 摄

