

# 辦理快遞業務五注意

發佈日期：2016年4月7日 來源：江西省消費者協會

隨著網購的快速發展，隨之而來的郵政快遞消費糾紛也迅速攀升。郵政快遞類服務存在的主要問題有：一是快遞延誤的情況時有發生，且並無明確法規規定延誤賠償標準；二是在郵寄過程中，郵件有錯寄、損毀、丟失等情況；三是消費者如果遇到問題，相關賠償標準不明確，對於未保價的商品消費者難以獲得足額賠償。

為此，太原市消費者協會提醒廣大消費者，在寄、收快遞及出現快遞物品損毀、丟失時應注意以下幾點：

1. 消費者最好選擇較為規範、網路健全的快遞公司。

2. 對於郵寄物品價值較高建議採取保價方式郵寄，且報價金額不應低於物品的價值。

根據《快遞市場管理辦法》的規定，在快遞服務過程中，快件（郵件）發生延誤、丟失、損毀和內件不符的，經營快遞業務的企業應當按照與用戶的約定，依法予以賠償。

企業與用戶之間未對賠償事項進行約定的，對於購買保價的快件（郵件），應當按照保價金額賠償。對於未購買保價的快件（郵件），按照《中華人民共和國郵政法》、《中華人民共和國合同法》等相關法律規定賠償。

3. 收到快遞物品後可以要求先驗貨再簽收。對於快遞物品破損，一些快遞公司常以消費者已簽收為由，不予賠償或拖延處理。根據《快遞市場管理辦法》的規定，經營快遞業務的企業投遞快件（郵件），應當告知收件人當面驗收。因此，消費者應先檢查物品，保證物品完好的情況下再簽字確認簽收。若發現物品外包裝破損，要先與送貨人講明，查看物品後發現異常要拒絕簽收。

4. 保存好相關票據。要規範、詳細地填寫托運單據，且要保存好能證明快遞物品價格的票據，這是事後發生糾紛時的重要證據。

5. 消費者一旦出現快遞服務方面的消費糾紛，要保存好有關證據，並及時與經營者協商或向消協、行政部門投訴、向仲裁機構申請仲裁或向人民法院提起訴訟，維護自己的合法權益。