

恶意投诉几时休？ 各方呼吁建立黑名单制度

汪建君

据媒体报道,6月11日,山东广饶圆通网点一位女快递员聂某因配送芒果收货时缺少一个,遭到用户恶意投诉。聂某因此被扣除工资2000元,最终为求谅解甚至下跪。6月12日,中国快递协会副会长兼秘书长孙康公开表示,快递协会目前正在研究建立不良用户黑名单制度。其同时呼吁,要维护社会公平正义,抵制恶意投诉行为。

笔者就此采访“四通一达”多名快递员后发现,恶意投诉行为普遍存在,而且只要发生投诉行为,快递员就会被追责罚款,少则几十元,多则数千元。多家快递公司回应表示,公司内部设立了申诉机制,并且正在研究建立不良用户黑名单制度。不过,有业内人士认为,申诉机制实际上很少能真正发挥作用。

有业界专家表示,“投诉一罚款”的硬性考核逻辑,表面上看是追求以客户为中心的服务质量,实际上反映的是企业整体管理运作不够科学和人性化。

被投诉就罚款

对于聂某的遭遇,圆通速递某网点一名业务负责人小陈表示:“在配送快件时,我们经常会遇到一些

不太合理甚至是恶意的投诉。”该负责人举例称,有时候,用户同时收到了多个快件,这些快件既有圆通的,也有中通,假设明明是中通快件出现了问题,但用户提交物流投诉时错误地投诉了圆通,这种情况下,快递员还是会受到处罚。

据小陈介绍,类似的情况还有很多,罚款额度依据处理结果而定,最少是罚80元。“公司内部有申诉机制,但只要有了用户投诉,相应的程序就会启动,如果处理结果较好,用户最终提交了满意的回复,那么罚款就会少一些。如果继续提交二次投诉,那么就会罚款500元,投诉次数越多,罚款也就越多。”

韵达一名快递员小刘称,用户只要进行了投诉,快递员就会受到一系列罚款,这是一个硬性规定。“甚至如果用户在网上看到显示已签收,但仍通过客服咨询快件到达的位置,快递员就会被认定为虚假签收,而受到相应的处罚。”

中国物流学会特约研究员解筱文表示,对于快递企业来说,设立“投诉—罚款”的考核制度,初衷是为加强服务质量监督管理,但这往往忽略了一个重要情况,即并非所有的客户都具有较高的道德水平和素养。对于恶意投诉的评判,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,与恶意消费者纠缠,而是简单武断地将责任认定为具体负责的一线人员,这是一种不负责任的管理行为。表面上看,这是追求以客户为中心的服务质量,但实际上反映的是企业整体管理运作的不够科学和人性化。

“以罚代管”的潜规则

对于快递员“被投诉就罚款”这一考核机制,小刘表示,“罚款是快递公司的一项主要收入来源”。

如今快递行业竞争激烈,各公司之间大打价格战,快递业务的盈利能力愈发有限,但每年仅靠罚款,就能为企业创收上千万元。这种不合理的考核逻辑是行业的普遍性问题,背后暴露出我国民营快递行业的一大潜规则——以罚代管,即通过简单直接的处罚机制来维系快递的有效配送等公司管理问题。

圆通速递相关负责人称,公司内部设有申诉、撤诉机制,但这仅限于投诉行为是通过拨打圆通客服电话而发生的的前提下,如果用户是在淘宝等平台直接进行物流投诉,公司就无法启动相关撤诉。事实上,作为以电商件为主的快递公司,因为方便快捷,用户在进行投诉时,多

数是通过淘宝平台来投诉。

针对撤诉机制的相关问题,物流企业菜鸟方面表示,电商平台上的物流投诉仅仅只是为用户提供一个入口,实际处理都是由快递公司来操作。提供投诉入口是确保用户投诉的权利,但后面是否认定投诉事实,是由快递公司自己核实、判定。

解筱文表示,对快递物流企业而言,必须建立科学完善的服务质量管理体系,可以对用户投诉给予更加科学的责任认定和区分。在回应和后续做好客户赔偿等处置操作中,应以企业名义先期做好对客户赔偿,根据责任认定,再做好内部的处罚考核。

资深快递业分析师赵小敏表示,快递员如果怀疑用户属于恶意投诉且自身又接到处罚通知,应该有表达申诉的平台,这样才能既维护用户的利益,又能充分保障员工自身的利益。

呼吁“黑名单制度”

据了解,我国目前大约有300万名一线快递员。快递员整体的平均月薪并不高,而且工作强度大,绝大多数没有五险一金等社会保障,因此罚款对快递员来说是不小的惩

误会,最终导致事态步步恶化。在一个芒果引发的下跪和一纸证明惹来的争议面前,“人非圣贤孰能无过”“得饶人处且饶人”“退一步海阔天空”等为人处世的常识更显珍贵。说到底,女快递员遭投诉下跪事件本身就不该发生。

但对此事的反思,显然不能止于重申生活不易、与人为善的常识。试想,若没有之前快递公司扣罚2000元工资,女快递员何至于摒弃基本尊严,向投诉者下跪?这充分说明一个问题——快递公司投诉管理制度存在着漏洞。

客户投诉管理制度的作用是维护消费者的合法权益,树立商家良好的市场口碑,即使严厉一点也不是坏事。但这种严厉不能是不讲理,更不能是商家转嫁责任的工具。从

罚。对于用户投诉行为,业界专家分析认为,需要进行区别对待:一方面,“投诉即罚款”的考核机制理应改变,快递企业不能指望“以罚代管”的模式来促进服务质量的提升并从中实现增收盈利;另一方面,对于恶意投诉的用户,要设置合理的机制来防范类似行为持续发生。

申通快递一名相关负责人表示,目前,对于客户的恶意投诉行为,公司会考虑通过公安机关协助处理。同时,公司也在研究建立黑名单制度,计划通过消费者画像等大数据分析技术,对用户习惯进行精确识别,从而降低投诉风险。

知名快递业观察人士杨达卿分析,基层快递员在一些尚不具备信息互通的数字平台监控下易成为难以抗辩的弱势群体。基于此,一则需要快递企业、电商平台或第三方信息平台达成信息互通,共享不良客户黑名单信息,惩戒恶意投诉等不良行为;二则需要行业协会牵头,推进物流链上下游的数据互通,共同打造诚信的市场生态。

赵小敏认为,黑名单制度的功能就是联动治理,目前有些快递公司之间已有信息共享的合作,再加上快递实名制的推进,如果被列入黑名单,不排除客户在采用其他公司服务时,也有被拒绝的可能。

本次事件看,快递公司将争取客户、树立口碑的责任,转嫁给了普通快递员,导致快递员只有抛掉尊严才能生存。这样的管理制度难言合理。

事发后,圆通公司回应称已免除因投诉引起的处罚,对女快递员进行慰问,并表态“既对客户负责,也对员工负责”,“绝不让业务员流汗又流泪”。与其在事后对员工进行安慰、弥补,不如在源头遏制此类事件的发生。快递公司最重要的是需要弥补制度不足、健全处理流程、捍卫企业初心等制度层面的完善,则需要长期的努力,而不是“特事特办”敷衍过去。

综合各方信息看,无论此事是否为一场误会,快递公司投诉管理制度之弊都尤需整改。但愿类似事件不再重演。

本报讯(杜佳睿)6月12日,“时代楷模”其美多吉同志先进事迹报告会在乐至县会议中心举行,县委书记文勇主持会议并讲话,共有500余人参加会议,聆听报告。

报告会上,中国邮政集团公司四川省甘孜县邮政分公司邮车驾驶员、驾押组组长其美多吉同志以《雪线邮路是我一生的路》为题向观众分享了三十多年用实际行动践行邮政政人“一封信、一颗心”的感人事迹。中国邮政集团公司甘孜州分公司党委书记、总经理李显华同志,甘孜州公路管理局康定分局折多塘养护站站长、原雀儿山五道班班长曾双全同志、其美多吉之子扎西泽翁、中国邮政集团公司四川省分公司新闻中心记者何艳华同志,用淳朴的语言、真挚的情感,以“雪线邮路的幸福使者”“雀儿山上兄弟情”“阿爸 我心中的英雄”“雪线邮路上的绿色航标”为题,从不同侧面、不同角度生动诠释了其美多吉爱岗敬业、不畏艰险、为民奉献、忠诚担当的价值追求和生动事迹。

会议指出:要领会精神实质。要深入领会其美多吉同志信念坚定、对党忠诚的政治品质;要深入领会其爱岗敬业、勇于担当的价值追求,扎根岗位、埋头苦干,始终保持主动干事的热情、建功有我的激情、务求必胜的豪情,弘扬艰苦创业的实干精神,做出无愧于时代的贡献。要弘扬先进事迹。要把学习其美多吉同志先进事迹作为“不忘初心 牢记使命”主题教育的生动教材,将其美多吉同志的先进事迹纳入主题教育之中,推动学习宣传活动进机关、进学校、进社区、进农村、进企业等,在全县各行各业营造学先进、比先进、赶先进的浓厚氛围。要立足本职担当。各级各部门要学习其美多吉同志不畏艰险、为民奉献,忠诚担当、团结友善的精神,做到不忘初心、牢记使命,爱岗敬业,忠诚担当,踏实干事、无私奉献,努力在平凡的岗位上作出不平凡的贡献,以更加昂扬的奋斗姿态奋进新时代、开拓新征程,为加快建设“成渝中部绿色发展示范区”贡献积极力量。

公安部部署 全国公安机关 开展专项行动

新华社北京6月13日电(记者白阳)6月13日,记者从公安部召开的电视电话会议获悉,从即日起至10月31日,全国公安机关将开展以“打诈骗、抓逃犯、保大庆”为主题的“云剑”行动。

根据公安部部署,此次专项打击行动要严打电信诈骗犯罪,坚持打防并举,强化拦截预警和追赃挽损,坚决遏制案件高发势头;要严打民族资产解冻类诈骗犯罪,加大案件侦办和源头整治力度,强化破案攻坚,推进重点地区整治,斩断灰色产业链;要严打套路贷犯罪,坚持以打开路,狠抓线索排查和专案侦办,提高追赃挽损能力,确保实现全链条打击;要集中抓捕在逃人员,落实属地责任、创新工作机制,结合传统措施与科技信息化手段,强力开展追逃工作。

涪池县人民法院开展 “诚信格言征集”活动

本报讯(钟惠颖)为进一步加强法院诚信建设,丰富精神文明创建活动内涵,营造诚实守信的工作氛围,近日,河南省涪池县人民法院组织全体干警开展“诚信格言征集”活动。活动开展以来,共收到全体干警摘录或创作的诚信格言共217条。“人而无信,不知其可也”“诚信做人,诚信劳动,诚信经营,让诚信之花在全社会结出崇德向善之果”“伟大人格的素质,重要的是一个诚字”……这些简短的语言,有的是干警终生恪守的座右铭,有的是不断磨砺得出的经验之谈。这些金玉良言,使干警们能更深刻的理解和把握人生、为快乐工作、健康生活开启了一扇扇智慧之窗;更激励干警们以实际行动做一个诚实守信、有道德的人。

诚信建设对于干警们更好地公平公正公开审理案件、平息化解社会矛盾纠纷、促进社会和谐、密切党同人民群众的血肉联系具有重要意义。此次活动进一步强化了干警们的自律意识和诚实守信的职业道德,树立了言必行、行必果、果必实,诚信守诺,一诺千金的良好形象。

『快递员下跪』 值得反思



进入夏季,摩托车交通事故时有发生,6月2日,贵州省丹寨县交警大队组织警力开展摩托车交通违法行为专项整治行动,重点查处无牌无证、不戴安全头盔、超员以及穿拖鞋驾驶机动车等交通违法行为,力争从源头上消除摩托车道路交通事故安全隐患。图为民警在检查驾驶员摩托车临时号牌。

陆德华 摄

魏建军:在平凡的生活里拥抱爱

旦正措

6月5日,在青海西宁市文明办召开的第四届道德模范座谈会上,敬老爱亲模范魏建军手握慰问金激动地说:“感谢党和政府,感谢曾经帮助、支持我的社会各界人士,感谢社区对我们的关怀。我还可以为这个社会多做一些力所能及的事,在以后的生活中,我会一如既往地照顾好妻子和孩子。我家虽然是一个不幸的家庭,但我会让大家见到我的家人是阳光的、快乐的、幸福的。”

魏建军出生于上世纪80年代初。2006年9月底,魏建军和恋爱七年的妻子结婚。然而,2010年11月中旬,妻子因为心脏瓣膜上血栓脱落导致了多发性的脑栓塞,变成了植物人,2013年才恢复意识,但身体仍然瘫痪了。妻子常常觉得自己拖累了魏建军,但是他说:“我愿意照顾你一辈子,没啥遗憾的。”为了给妻子治病,魏建军变卖了婚房,和妻子租了一间民房住。

2017年,魏建军通过直播平台,传播以“永远不抛弃、不放弃,让大家在生活中,去相信还有真爱”为主题的公益视频,他想通过这种方式去传递正能量,充分发挥道德模范的带头作用。很多观众看了视频后纷纷点赞。

魏建军经常说:“我们家的安稳生活,离不开大家的关心。之所以大家这么关爱我们家,是因为人们希望我们家的生活能坚持下去,我深深地体会到了这个社会的温暖大爱。

如果没有这么多好心人的支持和帮助,我们家可能坚持不到今天。”得到了社会的厚爱和帮扶,魏建军也不忘报恩,时常尽己所能地为社会做一些好事,并得到了人们的认可。

2017年,魏建军被评为西宁市城东区道德模范,2018年被评为西宁城东区道德模范,他的家庭被评为西宁市最美家庭,2019年,魏建军获得最美青海人提名奖、西宁市道德模范提名奖。