

# 一个芒果引发的快递纠纷

## ■ 事件

### 快递员下跪： 不取得谅解将被公司开除

警方这份“证明”显示，广饶县圆通一名女快递员聂某某因快件包装破损、一颗芒果丢失而遭遇客户投诉。聂某某在赔偿了一箱价值52元的芒果后，仍遭到客户张某某连续多次投诉，并被公司扣薪2000元。

聂某某恐再遭投诉将被公司开除，6月10日晚，她到客户张某某家请求谅解，甚至下跪哭诉。张某某联系圆通，要求聂某某离开，并拨打110报警。民警到达现场时，聂某某仍坐在门口哭泣。了解了聂某某的遭遇后，从警20多年的民警王海港，为聂某某出具了一张温情的“撑腰证明”。该“证明”称，快递员不必摒弃尊严乞求原谅，建议圆通退还快递员被扣除的工资，并将投诉者张某某加入黑名单。

6月11日，这张“证明”迅速走红网络，快递员聂某某也受到不少人同情。

6月14日，据澎湃新闻报道，快递员聂某某称，自己为博得同情，谎称被罚款被扣工资，“是为了给客户施加压力，才那么说的”。

### 客户“喊冤”： 快递员伪造邮政快递包装

卷入舆论漩涡的客户张某某却持不同说法。他强调，多次投诉不是为了芒果，而是圆通快递员赔偿的芒果伪造了邮政快递的包装，糊弄了他。

张某某表示，最初经过协商，他同意了聂某某自费购买一箱芒果作为赔偿的处理办法，并提出不能再使用圆通快递寄送。然而，当他收到印有“中国邮政快递包裹”的快件后，却发现这是伪造的，邮政快递并没有寄送过这个单号的包裹。张某某和母亲感觉“被愚弄了”，于是才再次投诉。“投诉的是邮政快递单号的问题。”他说。

“为什么警方不把整个事情的来龙去脉都了解清楚，就出了这个‘证明’。”张某某认为自己很冤。他表示准备申请“行政复议”，并要求警方道歉。

### 民警开“证明”： 应该做的，快递员不容易

这份“证明”的出具人、民警王海港被众多网友点赞。

6月12日下午，羊城晚报记者致电东营市广饶县公安局稻庄派出所。派出所接线人员确认网上热传的“证明”是真的。

广饶县公安局一名工作人员表示，认同王海港的做法，“这是意料之外，也是情理之中”，平时王海港就是热心肠。

6月11日，值班的王海港说：“我们就是还原一个事情，正常的工作，应该做的小事。没有打抱不平 and 逼迫感。都是按照法律法规、法律条文来办事。”他觉得快递员非常不容易，应该得到社会的理解和尊重。同时，他也希望两位当事人的生活不被打扰。

近日，“一个芒果引发的下跪”受到舆论热议。因为丢失了一个芒果，山东东营市广饶县一位圆通快递员以“下跪”的方式乞求客户停止投诉。随后，当事民警为快递员开了一份“暖心”证明，希望快递公司不要对快递员进行惩罚。一时间，舆论纷纷同情这位快递员。但当事客户张某某表示，自己的投诉并不是针对快递员，而是针对圆通公司“伪造包裹”的欺骗行为。事件究竟是孰非？有业内人士认为，这一事件反映了快递公司“以罚代管”、缺乏精细化管理的病灶。



## ■ 新措

### 物流行业协会： 拟建不良用户“黑名单”

广东省物流行业协会副秘书长谢诚杰表示，从行业协会角度，服务行为应通过市场来逐渐规范。客户与服务方应按合同约定进行。不容忽视的是，近年来针对快递从业人员的恶意投诉逐年明显上升。

中国快递协会副会长兼秘书长孙康表示，中国快递协会目前正在研究建立不良用户黑名单制度。他说，快递企业不仅要维护用户的合法权益，也要维护从业人员的基本权益。维护社会公平正义，抵制恶意投诉行为。

物流快递行业专家杨达卿称，“芒果纠纷”事件引起广泛关注，其实是互联网经济下的普遍问题，包括快递、外卖等服务从业人员，遭遇恶意投诉的越来越多，而给快递员、外卖员的申诉保护却较少。一些平台企业缺乏人性化处理，在遭受消费投诉时多半选择把板子打在服务人员身上，或罚款或解聘。即使快递企业把一些恶意投诉者列入黑名单，但因和电商平台等未形成信息互通，依然难以惩戒恶意投诉。针对恶意投诉，还需行业组织牵头，推进多方参与共建，共享客户黑名单信息机制。

“黑名单有两种情况，一种针对员工，比如其存在盗窃或贪污等行为，一种针对客户，比如存在恶意投诉等游走在法律边缘的行为”。快递行业专家赵小敏强调，快递员与用户发生诉讼纠纷，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，而不是急着向客户下结论，或急着对快递员进行机械性罚款，如果处理不了，可以引入监管部门共同解决。

赵小敏同时提到，“黑名单制度是行业内维护自身权益的，但如果个别企业滥用，也会对自身品牌造成更大损伤，要慎重考虑。”

(综合自中国之声、羊城晚报、南方都市报等)

## ■ 回应

### 圆通：未对快递员进行罚款

对民警的“撑腰证明”，圆通速递6月11日在官方微博作出回应，事情还在进一步调查中。

业务员所在网点已免除因投诉引起的处罚，并对其进行慰问。其他情况正在核实过程中。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。”

圆通速递副总裁叶锋表示，没有对该快递员进行罚款，目前该名快递员仍在圆通正常上班。

圆通方面还称，待核事实实后，保留将恶意投诉者列入不受欢迎客户名单的权利。

### 律师：民警做法值得商榷

山东新亮律师事务所律师陈正斌认为，这份证明是民警针对快递公司作出的事实说明，适用于快递员与公司之间，并不是针对投诉人张某某作出的处罚，不构成一个具体的行政行为，因此没有申请行政复议的前提。

江苏金朝阳律师事务所孙晋国对此表示，公安民警对民营企业出具上述证明的行为，从感情上可以理解，但从法律角度来说，没有明确的法律、法规授权，“他的行为值得商榷”。

## ■ 追问

### 快递公司缺乏精细化管理 遇投诉往往“一罚了事”

这一事件中让许多人不解的是，快件中一颗芒果丢失，怎会闹到下跪哭诉甚至报警的地步呢？

物流行业研究机构罗戈网CEO郭红霞表示，目前邮政法的投诉管理规定，一定程度上是倾向于保护消费者的。如果消费者直接投诉到邮政管理方，会对相应站点和快递员直接处罚。

一名快递小哥坦言，如今，快递行业竞争激烈，如果出现差错被投诉，就可能面临罚款，“送一单的提成只有几块钱，但是一被投诉就会被罚几十上百元，甚至一天都白干了。”

有业内人士表示，快递公司总部对基层网点缺乏精细化管理，往往通过简单粗暴的罚款来起到警示作用，“以罚代管”现象在行业内长期被诟病。

对于此次圆通速递纠纷，郭红霞认为，反映出快递公司“以罚代管”模式需要改善，应将管理的合规性和柔性结合起来。