

- 在快递行业,“以罚代管”普遍存在。面对恶意投诉,不论快递员是否有责任,快递公司一般都会让快递员交罚款。有律师认为,这属于无故克扣工资,违反了劳动法相关规定
- 保护快递员的劳动报酬权应从两方面着手,一是改变工资模式,增加底薪收入;二是快递公司建立投诉调查机制,明确责任人,杜绝因维护公司形象而不论对错惩罚快递员的现象

### 多措并举推进快递业规范发展

# 国家邮政局发重点提示 保障快递员劳动权益

“双11”购物节已经落下帷幕,但快递行业正在接受挑战。因为消费者“剁手”下单的“宝贝”,在近段时间要由快递员进行配送。

国家邮政局曾预计,今年“双11”购物节期间,全行业处理的邮快件业务量将达28亿件,高峰期从11月11日持续至18日,日均处理量将达3.5亿件,超过日常处理量的2倍。

11月8日,国家邮政局机关党委向邮政管理系统各级党组织和各快递企业总部发出关于在“双11”期间加强快递员权益保障和关心关爱工作的11条重点提示,要求各单位在保障旺季快递服务质量的同时,要加强快递员权益保障和关心关爱各项工作。



#### 配送包裹堆成山 快递小哥怕投诉

“别说抽根烟,多说一句话的时间都没有。”在中国传媒大学附近的一个快递服务站,一位快递员一边发着短信一边和《法制日报》记者说。他正在通知收件人,已经把包裹放在快递服务站了。

近日,《法制日报》记者走访了多个快递服务站、快递网点以及菜鸟驿站,发现这些地方的快递包裹堆成了小山。虽然不断有人来取件,但数量仍不见减少。

“这几天,每天派送千八百单吧,有时甚至忙到凌晨,从早上7点多上班到深夜,一刻不得闲。虽然每逢快递量增多的时候,老板会找几个临时工,但快递量太大,所以还是很忙。”某快递公司的快递员王兴(化名)告诉《法制日报》记者,“忙一点没关系,因为赚的也多,虽然没有加班费,但好多人都自愿加班,毕竟工资是按照派单量和收件量来计算的。换句话说,送的件越多,收的件越多,赚的越多。”

不过,尽管王兴和他的同行们一刻不停,还是会接到许多收件人的电话,或询问或责备“为什么上午就显示在派送,到了晚上还没送到?”

对于这些电话,王兴一般都会耐心解释,他最怕的是不给他打电话,而是直接投诉到网点、公司甚至邮政局。只要消费者的投诉一旦被认定为合理,那么快递员就会被罚款。

据王兴介绍,投诉是分等级的:如果投诉到快递员所在的网点,老板一般会口头警告,或者打电话通知快递员抓紧与收件人协商处理,不会罚款;如果投诉到分公司,快递员与收件人协商处理的结果令收件人满意,就不罚款,如果不满意就要被罚几十元,具体数额每家快递公司不一样;如果投诉到省公司,不论最后如何处理,100元的罚款是免不了的。

“我们派送一单的收益也就是1元,如果被投诉到省公司,按照平日的派单量来说,一天基本上就白干了。”王兴说,这还不是最严重的,如果被投诉到邮政局,而且收件人出示的相关证据合情合理,那么这一单的罚款就是2000元,碰上淡季,半个月就白干了。

#### 快递代收引投诉 丢件责任担不起

“快递员遭到投诉的原因有很多,最常见的就是快递员私自将包裹放在菜鸟驿站或者代收点。”在几家快递公司都做过快递员的李力(化名)告诉《法制日报》记者。

“现在很多小区都有代收点或者快递柜,有些单位的门卫也可以代签收快递,这确实

为快递员提供了便利。如果快递员把快递放在代收点或者快递柜,不仅可以省下好多时间,还可以省下不少力气,不用每个都敲门去派送。”李力说,这就造成许多投诉,有些收件人并不愿意去代收点或快递柜取快递,而快递员只是发了短信通知将快递放在快递柜或代收点却未征求收件人的意见,这就引起了投诉。

据了解,放代收点或快递柜后通知收件人的情况如果遭到投诉,快递员一般都会被罚,因为快递员没有事先征求收件人的意见。如果快递员在放置之前电话征求过意见,而对方又不承认的,通过举证可以免于处罚。

李力曾遇到过一个比较难缠的客户。对方家住六楼,无电梯,无论快递包裹有多重,他都要求李力将包裹送至家门口,并且只有中午或晚上家里有人时才可以送。其实,这位客户家的楼下就有快递柜,小区门口超市也可以代收,但他从来不让李力将包裹放在这些地方。有一次,这位客户的包裹明细写着30公斤石膏粉,李力提前打电话告知需帮忙一起抬上楼,结果李力当晚就被这位客户投诉到了邮政局。

许多快递员不愿意上楼派送,还有一个原因是怕丢件。

“比如,快递员一般会带很多快递出去,不是每个快递都可以锁在车厢里,而且锁在车厢里也不是百分百安全,锁头很容易被撬开。在送一个包裹时,需暂时离开三轮车,路人有可能顺手牵羊把快递拿走。”李力说,此外,快递员把包裹放在驿站、小区门口超市或者门卫处,如果件丢了,快递员同样要承担赔偿责任或被投诉。

据李力介绍,快递员每天派送的件是有签收率要求的,一般上午需要签收80%左右,下午需要签收50%左右,这在一般情况下都可以完成。但如果派件较多,有些快递员就会虚假签收,先点击签收,但货物没有送到,这就容易被投诉,而且一般都会成立。虚假签收一单罚款100元。

#### 加班费用难落实 以罚代管很普遍

“其他的投诉就更多了,派送不及时,派件之前没有提前打电话等,原因五花八门。”李力说。

《法制日报》记者调查发现,快递行业还面临一个问题——每逢购物节或重要节日,快递员要连续加班,休息权得不到保障,无加班费。

“根据我国劳动法相关规定,劳动者有休息休假的权利,快递员与快递公司建立了劳动关系,因此快递员享有休息休假的权利。但

快递工作是计件工资制的工作,多劳多得,即使快递员存在加班的情况,其工资中一般亦包含了加班费。因此,实践中快递员的加班费很难得到支持。”北京市盈科律师事务所高级合伙人韩英伟说,对于以计件工资的劳动者,应当制定平均完成的工作定额,其之后的部分,用人单位需要延长工作时间的,应当按照加班的规定,予以发放加班工资。

韩英伟说,“双11”期间,包裹量增加,物流企业应该加派人手,招聘临时用工,以缓解现有物流人员不足情况之下造成的工作压力。同时要加大科技应用,使包裹的运输和流转能够更加迅速有效,减少单个包裹所付出的人力成本。消费者也应当理解和包容在物流大爆炸期间适当的延迟或延误。

中国劳动关系学院法学院李静博士也认为,快递员的工资通常属于计件工资,根据劳动法和劳动合同法相关规定,计件工资不能超过标准工作时间限度。如果超过了,则需要按加班费来算,加班费的上浮通常是150%。如果快递员没有得到加班费,是不合理不合法的。

“保障快递员的休息休假需要一个硬性规定,否则仅通过劳动法和劳动合同法是不太行的。有可能是快递员自己愿意,多跑好多单去挣钱。所以整个快递行业需要有一个配合劳动法和劳动合同法中计件工资规定的细化的配套办法。”李静说。

另外,如今快递行业对快递员大多还是采用“以罚代管”的方式。

在韩英伟看来,“以罚代管”现象在各行业都有不同的表现形式,其共同点是懒政。“以罚代管”只能作为一种辅助手段,不能作为主要管理手段。罚了事,效果只能是暂时的。在快递行业,“以罚代管”已经被滥用,面对恶意投诉,快递公司并没有对投诉内容和事实作相关调查,导致出现投诉后(不管快递员是否有责任),只能由快递员来交罚款。

“这显然属于无故克扣工资,完全违反了劳动法的相关规定。”韩英伟说,“相关主管部门要大力整顿快递行业‘以罚代管’乱象,快递行业内部也要建立投诉调查机制。对于无责的快递员,快递公司应做好对客户的解释工作;快递员有责的,按规章制度处罚也就无可厚非了。”

#### 政府发文护权益 多措并举齐发力

幸运的是,快递员的权益保障正在引起相关部门的重视。

11月8日,国家邮政局发布11条重点提示,在“双11”期间加强快递员权益保障和关心关爱工作。

其中,“保障快递员休息权等劳动权益,

引导企业均衡寄递承载能力、快递员工作负荷率,保证快递员劳动保障落实到位、工作量不严重超负荷,保障快递员生命健康。”“引导企业发挥主体作用,强化以人为本管理理念,纠正‘以罚代管’‘层层罚款’等简单粗暴方式,优化利益分配机制,健全奖惩机制,增加正向激励、补贴与慰问物资等,切实保障快递员的劳动所得。”这两条提示引起社会的广泛关注。

在李静看来,这说明相关部门关注到了快递行业 and 这个行业人群的生存状态,认识到快递行业高负荷、压力大。并且,很全面完整地落实制度到文字,再落实到具体实践中。

韩英伟也认为,本次以政府公文的形式针对某个产业的特定人群作出倡导和规定,恰恰体现了这个社会群体未得到应有保护的现实。从另一个侧面来讲,也正是意识到这个问题后,加快、加强保护这个群体的倾向性。这对保护快递员的权益,保护物流产业快速的发展,都有积极正面的意义。

韩英伟说,物流和快递行业牵涉的部门比较多,虽然快递归国家邮政部门监管,但涉及交通、工商、城市管理、人力与社会资源等多个部门。很多快递企业为了抢占市场,采用加盟方式,各个加盟店和网点层层提成、自负盈亏,企业无心关注长期计划,更不会关注员工的利益和发展。因此,上述各个部门,尤其是其主管部门,应该严格监管物流和快递部门规范用工、合理用工,保护广大快递员的合法权益。

韩英伟同时建议,保护快递员的劳动报酬权应从两方面着手,一是改变工资模式,增加底薪收入;二是快递公司建立投诉调查机制,明确责任人,杜绝因维护公司形象而不论对错惩罚快递员的现象。

关于快递员的休息休假权,韩英伟建议,立法机关应对劳动法中休息休假权的内容进一步作出详细和具体的规定;同时采取多种方式宣传相关法律法规,让快递员增强法律意识,学会保护自己的权益;另外,相关执法部门应加强执法力度,快递公司也应注重人文关怀,给予快递员更多的休息时间,充分的休息必定会提高服务质量。

此外,为了更好地促进快递配送行业人员的职业发展和融入,韩英伟认为,应该推动快递员的社会管理工作,加强企业自律,落实劳动合同签订,规范快递行业工作时间,减轻从业压力,增强工作的稳定性。同时,还要加强快递从业人员的职业培训,提高其职业荣誉感,为快递员的职业提升提供支柱,将企业对快递人员的职业技能培养纳入企业申报各级各类奖项的考核条件,增强企业的社会责任感。(韩丹东 郝增禧)