

安徽省消保委发布 11 家快递企业服务体验报告

邮政 EMS、顺丰、圆通、中通 4 家满意度略高

如今,网络购物变得越来越普遍,快递也随之深入到每个人的生活中。10月12日,市场星报、安徽财经网记者获悉,日前,安徽省消保委对11家快递企业展开了逐一体验,分别对快递行业的服务、收费、投递、赔偿等多个方面进行调查。

■ 胡茵 记者 王玮伟

调查:体验430人次,总体满意度67.91%

随着快递发展规模的快速增长,我国现已步入世界快递大国,2014、2015年快递业务量规模均位居世界第一。日前,在新修正《中华人民共和国邮政法》(以下简称《邮政法》)实施一周年之际,安徽省消保委组织全省45个市、县消保委开展了快递服务体验式调查活动。这也是继2011年全省快递业服务调查之后对快递业的再次检视。

市场星报、安徽财经网记者了解到,本次调查范围涉及快递企业11家,分别是顺丰、邮政EMS、中通、圆通、申通、天天、韵达、宅急送、百世、国通、全峰。调查共体验送件、揽收服务430人次。

调查内容主要包括工作人员服务规范情况、验视制度执行情况、收费及票据出具情况、上门收寄与投递时限测试、保价与赔偿情况、格式合同重点内容的提醒与告知义务履行情况等。

根据调查结果,调查人员对服务总体满意度为67.91%,较此前2011年提高了15.91%。从各企业的满意度看,邮政EMS、顺丰、圆通、中通4家快递企业满意度略高。

差别:同城寄件,不同快递相差18元

快递费用是人们在选择快递时考虑的因素之一。根据《邮政法》相关规定,快递服务资费由各快递公司自主定价,但需要向用户明示其业务资费标准。从调查的情况看,11家快递企业网站中,有8家网站能够查询到快件运费信息,百世、申通、天天、国通4家网站没有公示任何资费信息,只能通过电话了解。

调查人员做了一下比较:重量1kg的快件,同城寄件,最低运费为6元,最高运费为24元,两者相差18元。异地寄件(相同地址),最低运费为12元,最高运费为29元,两者相差17元。重量为10kg快件,异地寄件(相同地址),最低运费为50元,最高运费为191元,两者相差141元。

小明看病记:

机器人导诊帮忙,医生“说”病历

多项医疗人工智能技术一年内将登陆省城多家医院

又到我们熟悉的“小明时间”了,这次小明来到的是一年后的合肥。生病的小明走进医院,有机器人导诊为小明服务;医生看病也不用再对着病历写“天书”,而是对着话筒直接说话,小明的病情就被记录在他个人的电子病历上,让他掏出手机就能查看……市场星报记者昨天从合肥市卫计委获悉,一年之内,这些国内最先进的医疗人工智能技术都有望登陆省城多家医院。

■ 记者 李皖婷

导诊:热情的机器人帮你忙

“请问您哪里不舒服?”小明走进医院,正想问问肚子疼该去哪个科室挂号就诊,一个“机器人导诊”迎面走来,它还向小明展开了一副人体图像,让小明直接在上面点选不舒服的位置。更让小明惊喜的是,机器人不但告诉他该去哪个科室就诊,更

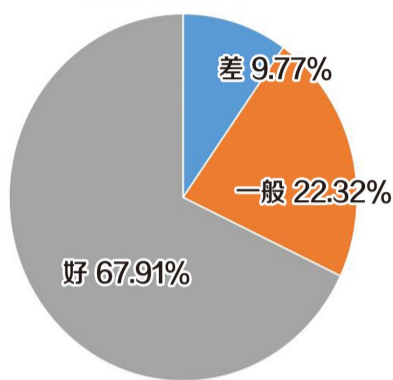
贴心展示出医院内部的3D地图,告诉他诊室在几楼,今天有哪些专家坐诊。

这并非科幻小说里的场景。据合肥市卫计委规划信息处处长龚仁俊介绍,合肥市将引入导诊机器人,为市民提供健康咨询、预约挂号、科室导航、心理关怀等服务,有望在半年左右实现。“传统的医疗导诊服务,存在人员短缺、易产生医患矛盾,导诊工作本身过于繁琐,社会认同感低等问题,而这些机器人都可以解决。”龚仁俊说。

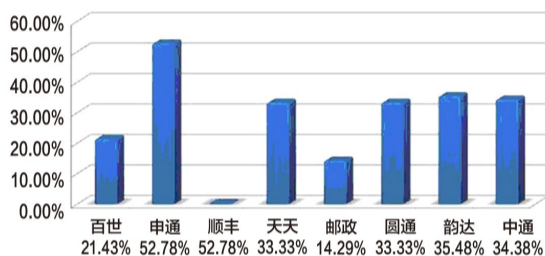
看病:医生开药方可语音输入

“患者主诉腹痛两日,无腹泻,饭后腹痛加重……”终于轮到小明看病。医生问完病情,没有像过去一样拿起笔在病历上龙飞凤舞,而是对着桌上的麦克风说话。原来,这个麦克风内置了国内领先的智能语音识别技术,可以将语音实时转化成文字,自动输入电脑中;而医生原来用于写病

快递行业整体评价



部分公司上门取件超过2小时占比图



未保价快件的赔偿标准

企业名称	未保价快件的赔偿
天天	对非保价快件价值选定,按选定价值赔偿,没选定的,双方协商解决。
中通	按实际价值赔偿,每件最高不超过1000元。
圆通	最高赔偿不超过300元/票,文件最高不超过100元/票,另有约定按约定办理。
顺丰	月结用户:运费9倍内赔偿,非月结用户:运费7倍内赔偿。
韵达	按本次实际支付快递费倍数赔偿,未选填的视为按快递费的5倍赔偿。
邮政EMS	按实际损失价值赔偿,最高赔偿金额不超过所付邮费的3倍。
申通	对快件价值进行选定,按选定进行赔偿,若没有选定,则寄件人确认快件价值在人民币500元内,在该范围内依法承担责任。
百世	按《快递服务》国家标准处理。
国通	按实际价值赔偿,最高赔偿不超过人民币500元。
宅急送	按实际价值赔偿,最高赔偿不超过500元/票。
全峰	在5倍运费的限额内赔偿寄件人托寄物品的实际损失。

各企业快件运费在“现付”与“到付”上价格也不尽相同。据了解,除顺丰、邮政EMS两家“现付”与“到付”价格不变外,圆通的“到付”价是“现付”价的1.25倍,到付最低15元起;其余各家“到付”价是“现付”价的2-3倍。

从各快递企业官网查询功能看,顺丰快递的网站内容最齐全、查询最清楚。寄件地和目的地可以查询到县区一级,寄件时间、预计时效、寄付价、到付价等清清楚楚,让消费者一目了然。其他各企业的网站查询,目的地只能到省级,而查询功能最便利的是全峰快递网站。

问题:快递运单“猫腻”多 多家快递赔偿很含糊

随着快递行业逐渐深入人们生活的方方面面,各种让消费者感到便捷同时又很无奈的快递相关消费事件也日益增多。

根据规定,快件如发生延误、丢失、损毁、内件不符时,快递企业应首先免除本次运费,再视情况不同予以赔偿。从本次收集的11家快递企业运单看,圆通、申通、国通、天天、宅急送5家企业的快递运单上没有任何“免除本次服务费用(不含保价等附加费用)”字样。

从各快递企业运单看,未保价快件赔偿额最高的是中通快递,每件最高不超过1000元,其余快递企业或是按运费倍数赔偿,或是按选定价值赔偿。

本次调查的11家快递企业中,10家快递企业在快递运单上明确注明了保价限额,天天、申通快递公司的赔偿额最高为10万元,宅急送快递的赔偿额最低,为5000元。

市场星报、安徽财经网记者得知,在本次调查中,能够出具发票的仅占10.82%,有的快递员对开发票的答复是:开票,运费要加价。根据规定,无着快件的信件,自快递服务组织确认无法退回之日起超过6个月无人认领的,由快递服务组织在邮政管理部门的监督下销毁。国通快递却将时间缩短为3个月。

此外,调查中还发现存在高保额低赔偿,减轻企业责任问题。如申通快递规定:“保价金额超过实际价值的,按实际价值承担赔偿责任;低于实际价值的,按保价金额与实际价值的比例承担赔偿责任”。由此可见,保额高于实际价值时,消费者要损失多交的保费;保额低于实际价值时,消费者得不到与实际价值相等的赔偿,也要有损失。这种高保费、低赔偿标准的规定,显然不公平。

历的时间,都能用来询问病情和开药了,医生轻松,患者也满意。

曾有机构对中国医生每天消耗在病历记录上的时间做过调研,50%以上的住院医生平均每天用于写病历的时间超过4小时,相当一部分医生写病历的时间超过7小时。

“今年6月,合肥市智能语音电子病历项目已与讯飞签约,目前正在和各个医院进行对接,相关软件还在继续开发完善中,预计一年左右时间将出大成果,进行试点运行。这个隶属于合肥市民电子病历云服务的功能,将在完成试点使用后面向全市医疗机构推广。”龚仁俊介绍。

隐私:市民人手一本电子病历

记者还了解到,语音病历系统只是合肥电子病历系统的一个功能,属于合肥医疗机构信息化建设的一部分,届时整个系统的功能将非常强大。

“智能系统会把医生的语音整理成规范化病历,医院平台进行整合上传至合肥市卫生信息平台;该平台会通过以身份证号码为准的身份识别,把市民个人在合肥各大医院就诊的记录汇集,形成个人的健康档案。”龚仁俊说。

这意味着今后通过合肥市卫生信息平台,市民将每人有一本伴随终生的电子病历,市民掏出手机或者打开电脑,就能查到自己的就诊记录、用药情况等,医疗机构之间还将实现检查结果互认,避免患者进行重复检查。

据了解,依托区域卫生信息平台,合肥市正在建设市级全员人口数据库、健康档案数据库和电子病历数据库,届时,合肥市将实现市卫生信息平台与各医院之间的数据共享交互。为确保医院信息安全与病人隐私保护,合肥市还将推进电子认证系统、电子签章系统、版式电子病历文件管理系统、防统方系统等的技术应用。