

经济观察

快递追偿缘何“短斤少两”

●本报尤溪记者站 罗 旭 肖 丹 通讯员 吴玉清/文 吴博宏/图

“双11”“双12”“新春购物节”……眼下,互联网购物已成为人们生活中不可或缺的消费方式,但网购在带给人们便利的同时,快递丢件、损坏、赔付等问题也随之出现,快递纠纷频繁登上热搜,引发网络热议。

面对快递丢失等问题应该如何维权?快递从业者又有哪些“难言之隐”?快递企业究竟承担什么样的责任?相关部门如何监管?带着这些问题,记者走访了部分市民、从业人员及相关部门。

■ 快递纠纷, 追偿不易

开开心心下单,满心期待等待收货,没想到快递却不翼而飞。刚度过国庆假期,张女士就遇上了这样一件“糟心事”。张女士告诉记者,自己趁着中秋国庆双节活动,使用某品牌的消费积分兑换了一箱礼品,但却迟迟没有收到快递到货的通知。“一开始,我以为是兑换礼品的发货进度比较慢,就没太在意。后来通过兑换平台查询进度,发现快递在放假期间就被签收。”聊起这起遭遇,张女士愤愤不平。

随后,张女士根据物流信息联系到快递员,对方却称早已将快递送达。

“由于进出公司要刷卡,所以,快递员通常会把快递统一放在公司入口处的楼梯间,然后再发短信或打电话让我们去领取。但这次,快递员没有通知我,结果东西全丢了。”张女士说,之后,通过协商,快递员自行赔偿了部分金额。

“之前给孩子网购的小玩具一直没收到货,由于价格不高,而我工作又忙,不想把时间花在维权上,就想着自认倒霉,算了吧。”同样是快递丢失,市民严女士却选择就此作罢。

王先生网购了一个书架,收货后发现木板破裂。他当即找店家反馈,店家答应补寄一块木板。“但过了10多天,我都没有收到货。再找店家,对方却回复称忘了补寄。我质问对方时,平台的聊天对话框里突然跳出一个链接,显示‘识别到商家没有处理好您的问题,已介入为您处理’,并列出了全额退款以及其他方案。我就选择了‘全额退款’选项,不多时就收到了退款金额。”王先生说,幸好有平台做后盾,购物有保障。

作为一名网店经营者,小陈坦言,由于发货数量大、范围广,若是遇上快递丢失、损毁等情况,自己都会先行为顾客补

发货品,随后再找快递企业追偿,但过程往往并不愉快,相当“费时费力”。面对一些价值较高的货品,小陈则会选择品牌知名度较高的快递企业,对物品进行保价后再寄出。

■ 快递方有说法

快递员小李说,此前,他把快递送到相关地点,由于自己未及时通知客户取件,导致快递不慎被一个孩子给拆开了,还把里头的零食吃了大半。“因为那孩子有精神上的疾病,其家人又推脱责任不愿赔偿,我只能自行承担赔偿责任。”经协商,小李赔付了客户零食总金额的一半,即60多元。

“我送一个件才赚7角钱,得送80多件快递,才能赚到60多元。吃一堑长一智,以后,我还是得严格按照流程好好派送快递。”小李说。

对于遭遇的堵心快递二三事,快递员小黄也哭笑不得。

“之前,我将快递送到客户指定的位置,客户回家后却说没看到货。通过物业的监控,我发现是一个老人拿走了快递,便上门索要,但对方不承认,我就报了警。在警察面前,老人装聋作哑就是不承认。”小黄无奈地说,后来,老人的家人将快递还了回来。“这个老人平常会捡废品换钱,他是把整箱的快递当废品卖掉了。”

小黄直言,面对快递纠纷,他最怕遇到老人和小孩,有理由说不清。

采访多位快递员,记者得知:有设置快递驿站的区域,快递员通常会将快递放置快递驿站处,后续事宜皆交由快递驿站处理;没有快递驿站的区域,则通过电话沟通,或送至客户手上,或交代快递的放置地点,如家门口或者楼下的商店等处,并由客户自行承担快递丢失后果;在客户未签收前,若遇到快递包装或物品损毁严

重的情况,快递员就联系客户说明情况,将包裹直接退给卖家,并提供图片视频等,助力客户维权。

针对上述情况,记者查询了顺丰、圆通、申通、极兔、EMS等多家快递公司的官网及微信小程序,发现每家快递公司针对“违约赔偿及责任限制”等快递纠纷问题都制定了相应条款,并配备客服沟通处理。但针对快递保价物品的类别和赔偿方式等,每家快递企业制定的标准以及处理方式却各不相同。

“送快递难免会遇到丢件、坏件等问题,对此,我们公司也制定了详细的规章制度。其中,针对快递丢件等问题,我们要求快递员第一时间上报,公司登记后,先由快递员协调。若是快递已送达,但客户因个人或物流等原因(如生鲜类产品)而造成损失,则由客户或卖家承担责任;若定性为是快递员失职,则由快递员承担赔偿责任。而在每一次送件过程中,快递员都会做好拍照、通话记录等证据留存工作,以便在后续处理各方纠纷过程中,最大限度维护自身与客户的权益。”某快递公司工作人员说,“针对快递员失职情况,公司将按照制度做出相应处罚;若快递员遇上不合理诉求,公司会根据相关佐证材料妥善处理。”

■ 有约在先, 理性维权

快递纠纷究其原因,多是因为消费者遭遇快递丢失或损毁时,在索赔金额上无法达成共识。有快递企业或坚称自己是依法经营,拒绝赔偿;也有快递物品因未保价,赔付金额限于快递运费的3倍至7倍;或是双方对损坏、丢失快递物品的市场价值或者保价赔偿金额存在争议等。

对此,当消费者无法接受这种“缺斤少两”式的赔偿,便指责快递企业店大欺客;也有快递企业表示消费者寄出的诸如红菇、茶油、墨鱼干等当地特色农产品市



场价格不明朗,无法按照对方提出的价格赔付。双方就此引发纷争。

对此,三明市邮政管理局市场监管科负责人吕启明说,遭遇“坏件”“包装/物品受损”等快递纠纷时,消费者有多方维权手段,若当地快递企业未按要求受理投诉时,消费者可通过该品牌企业的官网平台提出申诉;若消费者对企业的处理仍有异议,可拨打当地12345政务服务便民热线,向市(地)邮政管理局提出申诉,市(地)邮政管理局将核实双方情况,依照《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《福建省邮政条例》等法律法规开展行政调解,推动双方解决纠纷问题。

虽然消费者有维护自身合法权益的权利,但也需要理性适度维权。市邮政管理局建议,快递企业在提供收寄服务时,要提前做好双方的约定工作,比如提醒用户对贵重物品、易碎物品进行保价,详细写明寄递物品的品名、型号、规格、重量等信息。消费者也应保存好物品寄递信息的相关单据,做好物品签收时的验视工作,快件出现损坏等问题时第一时间联系企业处理。

此外,若双方针对贵重物品的赔付产生较大争议,通过申诉及行政调解无法解决时,可通过民事仲裁或民事诉讼等司法手段维护自身的合法权益。

经济亮点

黄金菇金福菇 桃溪有了新财路

●本报大田记者站 罗珍华 通讯员 李 韬 陈 玲



▲黄金菇
▼金福菇

10月23日,大田县武陵乡桃溪村食用菌基地里,架子上20万袋黄金菇菌棒长满菇蕾,颜色金黄,菌香四溢,菇农林配隆和几个村民正忙着采收。

“今年种的黄金菇已卖了30多万元,干菇售价每公斤16元,主要销往浙江和龙岩等地市场。”林配隆介绍。

黄金菇又名榆黄蘑,菌盖色泽金黄,味道鲜美可口。2022年,林配隆在基地试种黄金菇。“3月制作菌棒,栽培后20多天就能长菇,可持续采摘到年底,每袋可产鲜菇约1公斤。”林配隆还把8000多袋的菌棒,免费分发给村民,带大家一起试种黄金菇。

黄金菇产量高,市场畅销。年初,林配隆和村民合伙投资,扩大规模。黄金菇保鲜时间短,不适合长途运输,他们投入10万余元采购了2台烘干机,把鲜菇烘干后再销售,每天烘干黄金菇达1000多公斤。

林配隆是武陵乡第一个尝试种植食用菌的人。2007年,林配隆在漳平市妹妹的家里,看到她和家人从事食用菌种植收益好,于是找妹妹取经转行种植食用菌。当年,他种了2万袋木耳,净收入3万余元。他不断增加种植面积,品类除了木耳还种香菇等,年均收益达10万元以上。

在他带动下,桃溪村的食用菌种植渐成气候。于是,他牵头成立大田县升阳食用菌专业合作社,并担任负责人。这些年,他通过错峰种植、引进新品种和食用菌菌棒自动化生产线等,把食用菌种植产业做大做强。如今,武陵乡食用菌种植量达300多万袋。

今年,林配隆尝试种植金福菇。“白色的金福菇半球形,菌柄上小下大棒状,菌肉肥厚,口感脆嫩鲜美,营养丰富,很受市场青睐。”林配隆介绍,年初,他在三明市农科院参加培训,学习了金福菇栽培技术后决定试种7000袋,10月初迎来采摘期。

“金福菇是高温型,保鲜时间久,但是温度低了不长菇。”林配隆委托大田蔬菜批发商销售金福菇,发往厦门和泉州市场,连日来已经销售了4000余元。他打算试种成功后,带动更多人一起种植金福菇。

种灵芝养蛋鸡 智能化效益高

10月18日,走进泰宁县下渠镇文铭生态农业有限公司,公司负责人张求刚从菌草灵芝种植大棚忙完,又马不停蹄地前往一旁的鸡舍,查看蛋鸡吃食和产蛋情况。

“整个基地只需两人管理。”张求刚告诉记者,菌草灵芝种植基地内的智能控温、控湿系统还有鸡舍内的喂料系统、自动加料系统、集蛋系统等,所有设备构成一个智能化的种植、养殖生产系统,做到人、机、物的有效结合,助力传统农业转型升级。

文铭生态农业有限公司于2022年7月成立,占地面积30亩,总投资1300万元,分区域建设有蛋鸡养殖区、菌草灵芝种植区、有机肥加工区及饲料加工区等。目前,公司种植菌草灵芝10万余袋,存栏蛋鸡3万羽,年产蛋量预计50万公斤,预计今年公司总产值可达780万元。

(本报泰宁记者站 李少兰 熊明欢 通讯员 黄丽萍)

商界新风

热心人助力商会档案征集

上海泰宁商会会长肖琼良捐款10万元,资助泰宁县档案馆开展商会重点档案征集工作。10月24日,泰宁县举行了“商会档案征集资金捐赠仪式”。

随着外出务工人员越来越多,异地泰宁商会相继成立,商会档案征集工作却非常薄弱。为此,泰宁县档案馆于2021年率先在全省开展商会重点档案征集工作,先后征集商会重点文书档案600余件、照片档案132件、录音17条,采编成册近50名商会会员的创业经历与故事。此举为今后研究泰宁县工商经济史和社会发展变迁史等方面提供了重要的史料依据,激发了商会会员热爱家乡的情怀。

肖琼良是泰宁县新桥乡人,今年56岁。1998年,他走出大山,到上海创业,经过艰难打拼,创办了上海腾敏实业发展有限公司,成为上海商界精英。2017年成立上海泰宁商会以来,连续三届担任上海泰宁商会会长,率先在商会中成立泰宁县新桥乡上海流动党支部并担任支部书记至今,还担任上海福建商会副会长、上海三明商会副会长、泰宁县委政协委员等职务。

肖琼良致富思源,用一颗爱心回报家乡,支持家乡的教育、公益和慈善事业。这次又慷慨捐款10万元,资助泰宁县档案馆做好商会档案征集工作。为商会档案征集工作提供了有力的经费保障,助推家乡档案事业高质量发展。(江秀星)



打造精品钢企
铸就卓越品牌



福建金牛水泥有限公司

以优质产品和服务
为客户创造价值