

快递保价“理赔难”如何破解



消费纠纷屡屡发生

国内快递公司普遍按照消费者对快件声明价值的比例收取保价费,这一比例通常为1%到2%。

近年来,快递保价纠纷屡屡发生。

综合案例和投诉看,引发消费者强烈不满的保价争议主要集中在两个方面:

首先,快件丢失后消费者难以获得相应赔偿。

9月10日,杭州一消费者通过顺丰给客户同城寄送20克黄金,并按照黄金市场价保价8000元。但在取件一个多小时后,接到顺丰方面来电,告知黄金丢了,愿意赔付2000元。“寄丢20克黄金仅赔2000元”迅速引发网络热议。随后顺丰称这是“误会”,本意是骑手愿在公司理赔方案基础上再补偿用户2000元,并且已经按照8000元保价金额全额赔付。

9月23日,顺丰通过官方微博发表声明称,针对9月以来连续的热搜事件,责令专职团队检视现有相关流程是否满足客户的期望,同时调查事件全过程。

记者在裁判文书网上看到,还有多起类似诉讼,案由主要包括:快递公司认为消费者虚报快件价值、消费者无法证明丢失快件价值、消费者主张的快件价值与第三方机构认定价值不符等。

其次,快件损坏时赔偿金额无法达成一致。

当发生快件损坏时,如何认定损失,消费者和快递公司往往各执一词。

记者在某互联网投诉平台上看到,一名消费者表

示,今年8月通过京东快递邮寄了一台外观功能完好的笔记本电脑,保价8000元。收到快递时,发现外壳碰碰、屏幕边框开封,盒子还有二次打包的痕迹。该消费者称,沟通后京东表示愿赔付1500元,而笔记本电脑的维修费远远超过1500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

“理赔难”难在哪?

11月4日,中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的快递领域不公平格式条款进行点评,保价“理赔难”成为最受关注的问题。

记者调查发现,保价纠纷的主要争议包括:

——企业设置保价上限。

不少消费者反映,快递企业对保额设上限。花钱买了保价服务,到头来,好几万元的东西丢了最多获赔两三万元,这让很多消费者想不通。

记者发现,快递企业普遍设置保价上限。例如,中通快递的保价申报价值上限为3万元,如毁损灭失,按照实际价值损失赔偿;损失价值是该快递公司结合市场价格和保险公司意见评估,不足额保价或超额保价部分无法获得赔偿。申通快递则要求保价快件的实际价值不超过2万元,若快件毁损灭失的,由快递服务单位在约定保价价值内按实际损失赔偿。

中消协指出,快递公司约定的限额赔偿责任低于快件

完善保价体系畅通行业发展

2021年,我国快递就正式步入“千亿件”时代。随着快递业迅猛发展,贵重物品的运输量也急剧增加,相关消费纠纷趋多发。

今年9月以来,在曝出多起保价争议事件后,顺丰、京东等公司纷纷宣布推出新版保价体系。9月29日,京东快递上线“全额保”,称一旦快件出现丢失或损毁等异常情况,京东快递将结合保价金额与实际损失金额进行足额赔偿。10月下旬,顺丰推出“全新保价服务2.0”,并表示此次升级解决了之前赔付政策不完善等问题。

深圳市律协公司与公职律师工作委员会副主任、深圳市消费者协会律师团副团长赵杰认为,保价一直以来都是整个产业面临的共性问题。市场上一直缺乏公允的第三方。如果能够引进第三方承担保价责任,就能较好地规避一些矛盾,防范一些风险,并不断促进此项业务的健康发展。

中消协在其发布的法律意见中明确表示,快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则,如果告知不清楚,对格式条款的理解发生争议时,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。另外,快递服务人员有义务提醒消费者对贵重物品进行保价,未履行提醒义务或因故意、重大过失等原因造成快件丢失、损毁、内件短少的,快递企业应当加重承担责任。

北京孟真律师事务所律师舒胜来认为,有关部门和快递行业协会应结合市场和消费环境,指导行业形成科学合理的快递保价赔偿体系。同时,建立与保价条款配套的运行机制,如将保价与未保价的货物分开运送,将托运人支付的保价费用用于建立专门的赔偿基金,专款专用。另外,赔付流程也要更加完善、规范。

新华社“新华视点”记者 王攀 毛思倩
(新华社深圳11月17日电)

实际价值时,消费者的实际损失得不到补偿,快递公司的赔偿责任被减轻了,对于消费者显失公平。

——让消费者承担举证责任。

保价条款往往规定,在理赔时,无论消费者填写的保价金额为多少,快递公司还可以要求其证明托寄物品实际价值。如顺丰要求,消费者提交的理赔材料中,除了快递物品以及内外包装的照片,还需提供发票或者机打单据、鉴定证明、支付凭证、转账记录等。

为防止一些人利用廉价物品高保价“骗保”,部分快递公司规定,一旦消费者无法提供相应证明,快递公司可全额退还保价费用,并按照未保价快件进行赔偿。

不少消费者认为,让消费者承担举证责任并不合理。不少物品,如证件、文件、私人收藏物品等,很难估算其价值。另外,物品损坏时的损失价值和鉴定证明往往是普通消费者无法提供的。

——认定过程复杂。

一般来说,赔偿金额是快递公司基于保价金额、托寄物实际价值、受损比例、实际损失等因素综合考虑。这对于普通消费者来说过于复杂,博弈环节处于明显弱势,容易让保价理赔成为“糊涂账”“扯皮账”。

国家统计局最新数据显示,目前秋粮生产情况总体稳定,全年粮食产量有望保持在1.3万亿斤以上;10月份规模以上工业原煤、原油、天然气和电力生产同比保持增长。

今年以来,粮食和能源行业妥善应对疫情影响和市场变化,多措并举保供稳价,对经济恢复向好起到重要作用。

粮食生产进展顺利

国家统计局新闻发言人付凌晖说,今年夏粮、早稻合计实现增产,目前秋粮生产情况总体稳定,全年粮食产量有望保持在1.3万亿斤以上。

今年以来,极端天气、农资涨价、国际局势动荡等,给粮食生产带来挑战。各地各部门多措并举,切实做好粮食生产。

抓紧做好秋收和秋冬种等农业生产工作,对于确保完成全年目标任务具有重要意义。

农业农村部11月15日农情调度显示,全国秋粮已收获12.65亿亩,完成96.8%,冬小麦已播96.6%,冬油菜已播98.4%。

粮食生产更重质量效益。农业农村部重点推广玉米晚收、小麦晚播技术,延长玉米灌浆时间、增加粒重,促进小麦冬前壮苗、安全越冬。各地推行高产技术模式,如山东推广种子包衣、宽幅精播技术;河北推广节水品种、水肥一体化技术;河南、安徽推广深耕整地、播后镇压等技术,助力高产、降成本、更绿色。

做好冬油菜生产,关系“油瓶子”多装中国油。我国加大冬油菜大县奖励、社会化服务等项目对扩种冬油菜的支持力度,调动农民积极性。

农业农村部科技教育司技术推广处处长崔江浩介绍,科技教育司制定了再生稻与早熟油菜研发推广方案,发挥中国农科院、全国农技推广中心等科研推广单位优势。短生育期种质资源挖掘利用有新进展,有望产出一批新的早熟油菜新品种,同时进一步提升油菜全程机械化研发和推广应用水平。

为确保国家粮食安全和重要农产品稳产保供、促进农业强国建设,中央财政近期提前下达2023年农业相关转移支付2115亿元。北方省份将加强粮食等作物田间管理,南方省份推进高标准农田建设和丘陵山区农业机械化,加大多季和多种粮食生产方式探索推广力度,加快发展优质高效农业。

能源供需总体平稳

国家统计局数据显示,1至10月,我国生产原煤36.9亿吨,同比增长10%;原油17098万吨,同比增长3%;天然气1785亿立方米,同比增长6%。

国家能源局发展规划司副司长董万成介绍,前三季度我国能源供需保持总体平稳。

今年以来,乌克兰危机加速全球能源格局调整,能源价格持续高位震荡。能源行业及时研判、超前谋划,有效应对能源市场波动。

“目前主要供气企业管道气平均供气价格多在每立方米2元至3元,部分尖峰增量气源价格也控制在每立方米4元至5元,远低于国际市场价格。”董万成说,同时强化电煤中长期合同履约监管,保障煤炭中长期交易价格运行在合理区间。

前三季度,多项重大能源工程喜报频传。

西气东输二线、三线联合运行,届时西气东输管道系统年输送能力将达到千亿立方米,将进一步完善我国西北能源战略通道。

深海探索的步伐更进一步。中国海油在海南东南部海域琼东南盆地勘探获重大突破,发现我国首个深水深层大气田,探明地质储量超500亿立方米。

9月底,西南地区首个特高压交流工程——国家电网川渝1000千伏特高压交流工程开工,建成后每年可输送清洁电能超过350亿千瓦时。位于江苏常熟的长三角容量最大的变电站日前完成升级改造,这是“西电东送”的重要枢纽变电站,承接着白鹤滩入苏工程近400万千瓦清洁水电的落地。

迎峰度冬 煤、气充足

我国北方地区目前已进入供暖季。为做好迎峰度冬能源保供,国家能源集团神东煤炭所属的13座矿井、11座选煤厂都开足马力生产,并严格执行防冻措施,加大21个装车站点监管力度。

目前电厂存煤大幅提升,9月以来,全国统调电厂存煤保持在1.7亿吨以上,电煤供应形势持续向好,有效保障发电供热用煤需求。

“前三季度累计核准煤矿项目14处、新增产能6200万吨/年以上,推动进入联合试运转试生产煤矿产能约9000万吨/年,进一步夯实了煤炭增产保供的产能基础。”国家能源局煤炭司副司长刘树溥说,煤炭价格总体保持平稳。10月秦皇岛5500大卡动力煤年度长协价格719元/吨,较年初下降6元/吨,比长协最高限价770元/吨低51元/吨,稳住了电煤供应的基本盘。

国家管网集团从11月16日开始,以超过6亿立方米的日输气量,开启今冬明春天然气“保供模式”。

10月底,我国中东部地区最大的天然气地下储气库——文23储气库完成年度注气任务,累计注气超160亿立方米,为提升管网调峰保障能力增强“底气”。

新华社记者(新华社北京11月17日电)

吸引外资量稳质增 彰显中国市场吸引力

——透视前10个月我国引进外资“成绩单”

前10个月我国引进外资“成绩单”出炉——我国实际使用外资金额10898.6亿元,按可比口径同比增长14.4%。高技术产业实际使用外资增长31.7%。

业内人士指出,在全球跨国投资低迷的背景下,中国吸引外资克服多重困难,实现稳中有增、稳中提质,印证中国市场对外资依然保持较强吸引力。

中国市场综合优势让外资“敢投”

“这是在去年高基数上的两位数增长,成绩殊为不易。”商务部国际贸易经济合作研究院现代供应链研究所副所长路红艳说。

2021年,全国实际使用外资金额11493.6亿元,引资规模再创历史新高。而今年前10个月引资规模已达10898.6亿元,接近去年全年水平。

业内人士认为,在全球疫情反复、乌克兰危机爆发、跨国投资疲软的背景下,今年以来我国利用外资实现较快增长,凸显了中国完整的产业链、超大规模的市场、稳定的营商环境对外国投资者的强大吸引力。

引资规模不断增长的同时,引资结构也不断优化。

数据显示,前10个月,我国高技术产业利用外资同比增长57.2%,高技术服务业增长25%;中西部地区利用外资增速高于东部地区,我国东、中、西部地区实际使用外资分别增长12.4%、33.6%和26.9%;外资来源地更趋多元平衡,韩国、德国、英国、日本实际对华投资同比分别增长106.2%、95.8%、40.1%和36.8%。

近日,跨国制药巨头诺华宣布投资4亿元在上海自贸区临港新片区成立投资公司,德国药企勃林格殷格翰在中国西部投资建设的第一家康复医疗中心落户(成都)康复医疗中心揭牌,法国施耐德电气签约拟在无锡建立自动化研发中心……外资布局中国的范围更广、领域更宽、高质量发展成色更足。

路红艳说,高技术产业代表着一个国家未来的发展方向,我国高技术产业和服务业广阔的发展空间成为吸引外商投资的重要因素,外资深耕中国新技术、新产业领域也展现出他们对中国经济发展前景持有稳定预期。

坚定高水平对外开放让外资“加码”

日前宝马集团宣布“加码”投资中国约100亿元,用于支持其沈阳生产基地的动力电池生产项目大规模扩建。

随着汽车制造领域外资股比限制全面放开,宝马、大众、现代等外国车企纷纷加大在华投入,并带动了伊顿康明斯等汽车配件厂商扩大在华投资。

外资车企加速布局中国市场,并积极向电动化领域转型,正是我国高水平对外开放吸引外资参与我国高质量发展的生动注脚。

中国新发展为世界提供新机遇

不久前,八位德企高管联合撰文称:“退出中国将令我们失去机会。”

这篇发表在《法兰克福汇报》上的文章,由西门子、巴斯夫、博世等八家德国大型跨国企业首席执行官共同撰写。文章表示:“我们坚信中国会保持基本的增长动力。”

在当前全球经济下行和保护主义上升的阴影下,中国始终是外商投资“热土”,充分说明中国所倡导的互利共赢、开放合作,是大势所趋、人心所向,证明中国推动高质量发展、扩大高水平对外开放符合时代发展进步潮流。

日前,英特尔、AMD、高通、ASML等国际芯片巨头参加了第五届进博会。英国《金融时报》等媒体评论认为,美对华芯片禁令不仅导致各大芯片企业面临收入上的巨大损失,而且也没有削弱全球芯片企业看好中国的信心。

路红艳说,随着我国加快构建新发展格局,着力推动高质量发展,创新驱动、绿色发展、产业升级将催生智能化、集成化应用及绿色化领域的投资增长点。对标高标准国际经贸规则,稳步扩大规则、规制、管理、标准等制度型开放,将更有利于推动利用外资和对外投资高质量发展。

党的二十大报告提出,中国坚持对外开放的基本国策,坚定奉行互利共赢的开放战略,不断以中国新发展为世界提供新机遇,推动建设开放型世界经济,更好惠及各国人民。

展望未来,商务部副部长盛秋平表示,构建新发展格局,离不开更好引进外资;促进深层次改革,离不开更好引进外资;推动高质量发展,离不开更好引进外资。在华外资企业应积极把握共享中国大市场机遇、共享制度型开放机遇、共享深化国际合作机遇。

新华社记者 谢希瑶 潘洁(新华社北京11月17日电)



这是发掘出水的“荣世子宝”金印(2022年4月25日摄) 新华社记者 王曦 摄

据新华社成都11月17日电(记者童芳、施雨岑)记者17日从四川省文物考古研究院获悉,四川彭山“江口沉银”遗址新发现一万余件文物,其中不乏明代藩王世子金印、大量张献忠政权税银等包含重要历史信息的珍贵文物,对研究明朝末年社会历史具有重要意义。

彭山江口明末战场遗址原名彭山江口镇的岷江河道内。1646年,农民起义首领张献忠顺岷江南下,在此遭遇伏击,战败船沉,传说中上千艘满载金银财宝的船沉于江底。2017年以来,四川省文物考古研究院采用在江面围堰的方式开展科学考古,出水文物共计万余件。“江口沉银”遗址考古引起媒体和社会公众极大关注,获评2017年度全国十大考古新发现。

据四川省文物考古研究院现场考古领队刘志岩介绍,除了往年发现的金册、银册、金铤、银铤、西王赏功金币、银币等珍贵文物,此次为配合岷江航电和河堤修复工程进行的抢救性考古又有新的斩获。

其中,发掘出水的“荣世子宝”金印为明代荣王世子所有,是明代册封制度的又一重要物证;“永昌督理之印”银印与2015年公安部门追缴回的“永昌大元帅印”金印的风格相似、铸造时间相同,推测为李自成赐予张献忠的军队,是研究明末清初政治历史格局的珍贵资料;“钦赐崇德书院”鎏金铜印为明代皇家书院所有,对明代文化教育的研究非常重要的箭簇、火铳和铅弹等大量明代兵器的发现,反映了“江口之战”的激烈程度。

此次公布的出文物历史信息极为丰富,既有皇室御用金宝、达官贵人所用服饰器物,也有明末农民起义政权税银,当时民间流行的首饰,还有江口之战双方使用的武器,涵盖了明末政治、经济、文教、军事等方方面面。

据了解,本次考古工作以抢救和保护珍贵文物、寻找古代战场遗迹、确认遗址边界为主要目的,运用磁法、电法和探地雷达等地球物理探测手段确定发掘区域,在发掘过程中采用三维扫描等技术记录和提取出土文物信息,并通过考古工作平台对相关数据进行管理,保证了本次考古工作科学有效进行。



图片来源:网络