



快递保价，要让消费者更安心

□马鹏飞

市民网购一件商品，要经过下单、付款、打包、揽收、运输、分拣、派送等诸多环节，若是出现丢失、损毁等情况，该咋办？11月3日山西顺丰发布“双11”网购提醒：若是寄递贵重或易碎物品，最好为快递保价，如此一旦出现丢失等纠纷，可以根据保价进行索赔，减少损失。（《太原晚报》11月4日）

随着“双11”临近，电商促销活动开启，消费者已经开始了“买买买”模式，不少人已经开始沉浸在接收快递的喜悦当中。但是，遇到快递丢失、损坏，购物的喜悦立马消失，取而代之的是扫兴、愤怒以及遭受经济损失的心痛。

本来快递从出发到接收，要经历收件、打包、运输、投递等多个环节，中途还会经历若干次的转运，如此多的环节让快递破损、丢失不可避免，而快递破损、丢失以后的赔偿却让消费者不能接受。大部分的快递公司赔付标准与快递费挂钩，一般最高赔付标准也就是快递费的5倍，也有快递公司定额

赔付，标准也就是几百元，这对于损失贵重物品的消费者来说显然不能接受，那么，在邮寄快递时购买保价业务就成为消费者的唯一选择，也成了降低损失的一道保险。

《中华人民共和国邮政法》第47条规定：保价的邮件丢失或者全部损毁的，按照保价金额赔偿；部分损毁或者内件短少的，按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。照理来说，对于保价货物的赔偿应当能让消费者安心了，但是在现实中，消费者遭受损失时很难得到全额的赔偿，快递企业的赔偿金额往往低于保价金额。在理赔过程中，有的快递企业对于保价快递自定“赔付比例”，千方百计地降低赔付金额，让消费者损失难以弥补。即使对于保价的快递按照实际价格赔偿，双方对于申报价值的认定往往也会产生争议，需要提供类似发票、购物小票等价值证明，为消费者理赔制造重重障碍。快递企业在保价赔偿上做文章，逃避赔偿责任，导致部分消费者对快递

行业失去信任，严重损害了行业公信力。

当前我国快递行业早已迈入“千亿件”的时代，随着快递业务的规模不断扩大，快递行业也在快速发展。但是，现阶段服务已经成为制约快递业发展的一大因素，保价赔偿就是其中重要的一项。快递企业在追求规模效益的同时，更要向提升服务质量转型，注重优化用户体验，持续提升服务品质，让快递保价赔偿更有保障，真正成为快递最后的“保险”，才能让消费者能够放心使用快递服务，让快递业更好地发展。

此外，对于保价赔偿，光靠快递企业自我约束是远远不够的，还应当在法律层面加强管理。当前法律对于快递保价赔偿的规定不够完善，有关方面应当尽快完善法律或者制定行业标准，建立更好的快递保价机制，叫停“赔付比例”、明确赔付规则，从而更好地规范快递业的发展，保障消费者权益，让消费者更安心。

文明
微评

举手之劳 文明之行

□梁云祥

近日，笔者在市区一公园游玩时，耳闻目睹一位年轻母亲在一边欣赏美景，一边教导她的两个年幼的孩子：在风景区游玩不能大声喧哗，不能乱窜乱跑，垃圾要装进准备好的垃圾袋里。只见两个年幼的孩子，不停地点头答应着。

出门游玩的意义是带着心灵上路，去发现美好、体验文明、滋润心灵。在行走的过程中要传播文明，做坚定的文明守护者，这是我们应当遵从的文明行为准则。在出游时，要将文明出游的意识内化于心、外化于行，从不乱吐痰、不大声喧哗、不乱插队、不乱扔垃圾等“一小步”做起。

文明是风，可以吹拂温暖每个人的心；文明是花，能将社会这个大家庭装扮得更加温馨和谐。培养在公共场所的文明行为，其实是在培养为他人考虑的一种习惯，会让人受益终生。



新闻：网格员刘婷婷骑上电动车，从和平南路到光华街，连跑好几家药店，终于买到了药。这些药是一户居家隔离居民着急要用的。11月6日万柏林区消息，小井峪街道光华街社区网格员奔波40多分钟，终于买到药，送到了隔离居民的家门口。（《太原晚报》11月7日）

旁白：生命至上，在于行动。

新闻：近日，“男子在动车上请人为孕妇让座”一事引发热议。视频显示，动车上，一男子看到一位无座孕妇似乎很痛苦，便让一个年轻小伙子给孕妇让座，且全程用手机录像。此事曝光后，有网友认为该男子存在道德绑架。但也有网友表示，让座是中华民族的传统美德，该男子原本就已让座给他人，再次帮助孕妇表明其是一个充满爱心的人，值得点赞。（澎湃新闻11月7日）

旁白：可以提醒，不宜喝令。

新闻：药品网络销售监管政策正在进一步完善。日前，国家药监局就《药品网络销售禁止清单（征求意见稿）》公开征求意见，拟将医疗机构制剂、中药配方颗粒两类药物纳入禁售清单。记者调查发现，目前这两类药品均可通过网络购买，且不会核对处方。专家表示，此次禁止清单的出炉，将更好地规范网售处方药，促进合理用药。（《北京日报》11月7日）

旁白：网络不是法外之地。

投稿邮箱:tywbplb@163.com

画中话

小区公共收益 不能任由物业窃取

□特约评论员 舒圣祥

11月5日上午，长沙市开福区滨江·君悦香邸小区在业主监督委员会和绝大多数业主的共同努力下，迎来了该小区交房14年来的第一次分红。去年年底，该小区业委会曾因物业公司收取公共收益后账目不透明将其告上法庭。此次小区共计发放32万元，余下收益资金将用于小区的建设。（红星新闻11月5日）

生活在现代小区的城市居民，都知道自己有按期缴纳物业费、物业维修基金的义务，却很少关注过自己小区里也有公共收益。事实上，小区的电梯广告、外墙墙体广告、停车位、经营性用房等都会产生收入，占用公共区域的快递柜、贩卖机、电瓶车充电桩等可能会有租金，小区里如果有会所、游泳池、活动场地等更会产生经营收益，这些都是小区公共收益的来源。

我国民法典明确规定，建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共同部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。落实到实际生活中，很多小区并没有成立业委会，也从不召开业主大会，小区里连隔壁邻居可能都不认识，动辄上千户，大家平常工作都很忙，个人力量又很小，对小区公共事务，或者不太关心，或者有心无力，根本无法对物业公司形成有效监督。

之所以很多小区的业主，从来不知道小区公共收益的存在，是因为这些钱长期被小区物业代收代管，在业主毫不知情的情况下，业主共有实质上成了物业私有。小区公共收益，在绝大多数的物业公司那里，“扣除合理成本”之后，似乎都恰好一分不剩，既不需要向业主

进行分配，也不需要公开相关收支情况。物业公司长期以财产所有者自居，霸占了小区公共收益，这在本质上是一种窃取行为，偷走了本应属于全体业主共有的财产。

新闻中的这个小区，炒掉物业公司后，一年时间就有了百余元的公共收益，按全体业主房屋面积计算，一平方米差不多有4元钱，向全体业主分红一部分后，还有较多资金可用于小区公共事务开支。我们常说，专业的事情应该交给专业的人去做，更多小区业主大概不大可能因此炒掉物业公司，但借由此事，我们至少可以清晰看到，许多小区的公共收益正在被大量偷走。

管好小区公共收益这笔账，既关系居民的生活质量，也体现社会基层治理的能力。一方面，应该帮助更多小区及时成立业委会等自治机构；另一方面，对那些尚未成立业委会的小区，城市街道和居委会应当主动介入其中，更好地督促辖区内物业公司履行法定义务。

以法治力量解开小区公共收益之谜，还应成为地方性立法的重要课题。无论是设立共管账户，要求物业公司单独列账并定期公开，还是采取包干制、招标制等途径强化对小区公共收益的市场化运作，都应当尽快纳入法治轨道进行规范，以便保障小区业主共同权益。某种意义上，强化小区物业信息公开，保障业主知情权和监督权，让法律的明确规定得到有效落实，不让物业公司窃取业主财产成为常态，亦是对城市管理能力的考验，关乎居民的幸福感和获得感，以及对整个城市的归属感和自豪感。



太原市文明办
太原日报社