

# 快递保价“理赔难”如何破解

“双11”前后产生了新一轮快递大潮。为避免快件丢失、损毁造成损失，一些消费者在支付快递费时，额外为贵重物品购买保价服务。但“新华视点”记者调查发现，由于多种原因，快递保价经常发生“理赔难”问题。消费者花钱买“安心”，却仍有可能遭遇“闹心”。

## 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，发现外壳磕碰、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值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”。

## 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，相关消费纠纷趋向多发。

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，应当作出有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。

据新华社

# 五部门：到2023年职业学校办学条件达标80%以上

本报讯（记者 任洁）教育部会同国家发展改革委、财政部、人力资源社会保障部、住房和城乡建设部昨天印发《职业学校办学条件达标工程实施方案》，提出各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团职业学校办学条件重点监测指标全部达标的学校比例，到2023年底达到80%以上，到2025年底达到90%以上。

教育部职业教育与成人教育司有关负责人介绍，历史上职业教育的投入欠账较多，学校办学条件整体不足很大程度上影响了职业教育的人才培养质量和办学吸引力。比如中职学校办学基础薄弱，各级财政性教育经费投入长期相对偏低，办学条件普遍不达标，“空、小、散、弱”问题突出；高职专科学校三年来累计扩招413万人，总体办学规模相比扩招前激增38.92%，严重稀释了教学

资源。此次发布的《实施方案》提出多项改善职业学校办学条件的重点任务，其中要求各地统筹区域职业教育资源，采取合并、集团化办学、终止办学等形式，加快资源整合，优化职业学校布局，合理确定招生规模。

加强职业学校基础设施建设。地方有关部门在制定教育用地规划时向职业教育倾斜，简化职业学校新建或改扩建增容建设项目审批程序，支持职业学校快速补齐土地、校舍缺口和历史遗留问题，并对学校校园占地、校舍建筑、教学行政用房中的独立产权和租赁比例提出了要求。

在选人用人上进一步扩大职业学校自主权，在教师招聘、教师待遇、职称评聘等方面，允许学校自主设置岗位，自主确定用人计划，自主确定招考标准、内

容和程序。改善职业学校教学条件。《实施方案》要求各地要加强教育相关公共基础设施建设，汇聚各方资源建设一批集实习实训、社会培训、技术服务于一体的高水平实训基地。要配齐配足图书、计算机、实训设施等，及时将新工艺、新技术、新设备引入教学。

据悉，国家将各地职业学校办学条件达标情况纳入省级人民政府履行教育职责评价和职业教育改革成效明显激励省份考核，地方将达标情况作为对市、县级党委和政府及其主要负责人进行考核、奖惩的重要依据。从2023年起，每年对各地各校达标情况进行通报，各地工作成效作为国家新一轮职业教育改革项目遴选的重要依据。到2025年底仍不能达标的学校，要采取调减招生计划等措施。

# 民政部发文明确养老机构行政检查不得影响其正常经营活动

新华社电 记者从民政部了解到，民政部近日专门印发文件加强和规范养老机构行政检查工作。文件强调，行政检查应当遵循依法、公平、公正、高效的原则，不得影响养老机构的正常经营活动。

据了解，近年来，我国养老服务领域持续深化“放管服”改革，进一步激发市场主体活力，助力养老服务高质量发展。但在一些地方一定程度存在多头重复检查、运动式检查、一刀切执法等问题，干扰了企业的正常经营秩序。为此，民政部印发《养老机构行政检查办法》，为减轻市场主体负担、进一步改善养老服务营商环境提供解决方案。

办法共分5章41条，聚焦行

政检查源头、过程、结果三个关键环节，重点细化了检查类型、明确了检查各环节要求、强化了监督检查的监督管理等。

根据办法规定，行政检查包括日常检查、专项检查和个案检查三类。日常检查是常态化检查，专项检查是对普遍性突出性问题的检查，个案检查是根据问题线索有针对性的检查。

办法明确，日常检查原则上应当通过双随机抽查的方式进行。专项检查可以根据实际采取双随机抽查或者全覆盖检查的方式。发现养老机构涉嫌违法违规问题线索后，民政部门应当立即实施个案检查；需要立案查处的，按照行政处罚程序规定进行调查处理。

# 跟贴评论服务提供者应建立健全用户个人信息保护制度

新华社电 国家互联网信息办公室近日发布新修订的《互联网跟贴评论服务管理规定》。新规定重点明确了跟贴评论服务提供者跟贴评论管理责任、跟贴评论服务使用者和公众账号生产运营者应当遵守的有关要求等内容，将于2022年12月15日起施行。

据悉，《互联网跟贴评论服务管理规定》自2017年10月1日施行以来，对于规范跟贴评论环节信息秩序，维护良好网络环境发挥了积极作用。但随着互联网新技术新应用的快速发展，互联网跟贴评论服务也出现了许多新

情况、新问题，需要适应形势变化进行修订完善。新规定旨在加强对互联网跟贴评论服务的规范管理，维护国家安全和公共利益，保护公民、法人和其他组织的合法权益，促进互联网跟贴评论服务健康发展。

新规定明确，跟贴评论服务提供者应当按照用户服务协议对跟贴评论服务使用者和公众账号生产运营者进行规范管理。

跟贴评论服务提供者应建立健全用户个人信息保护制度，处理用户个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，公开个人信息处理规则，告知个人信息

的处理目的、处理方式、处理的个人信息种类、保存期限等事项，并依法取得个人的同意。

新规定要求，公众账号生产运营者应当对账号跟贴评论内容加强审核管理，及时发现跟贴评论环节违法和不良信息内容并采取必要措施。

根据新规定，公众账号生产运营者可按照用户服务协议向跟贴评论服务提供者申请跟贴评论区管理权限。跟贴评论服务提供者应当对公众账号生产运营者的跟贴评论管理情况进行信用评估后，合理设置管理权限，提供相关技术支持。



云南普洱迎来咖啡采收季

近日，云南省普洱市各咖啡产区迎来采收季。以茶马古道、普洱茶闻名的普洱市，近年来成为中国种植面积最大、产量最多的咖啡产区。2021年普洱咖啡种植面积达66.8万亩、产量4.6万吨。图为在云南省普洱市野鸭塘河谷咖啡庄园，农民在晾晒咖啡果。新华社发