

谁为快递进村“最后一公里”埋单

国家邮政局决定,8月份在全行业集中开展针对快递末端服务违规收费清理整顿工作

问计民生

□ 董小红 赵文君

快递已经包邮,到村里取件时却要等多收每件三五元“取件费”,否则要么面临被退货,要么自己去城里取快递……据新华社记者调查,在全国多地农村,快递网点违规收费问题长期存在,加重了农村消费者负担。

7月31日,国家邮政局决定于8月份在全行业集中开展针对快递末端服务违规收费清理整顿工作。

一件多收三五元 多地有“二次收费”

家住四川宜宾市屏山县龙华镇的范先生感觉很糟心。他为自己的快递付了运

费,收件地址也在派送范围内,但取件时却被要求再交一笔“取件费”。

“都包邮了,取件还要被多收钱。以前是2元,现在涨到3元,稍大一点的还要收5元~10元。”范先生说,龙华镇上圆通、韵达快递代收点都要多收费。

范先生的遭遇并不鲜见,广东省肇庆市广宁县古水镇村民投诉称,长期以来每取一件要交3元钱;湖南宁乡巷子口镇也有村民抱怨,镇上多家快递都有“二次收费”,每个包裹2元~3元钱不等,且多次投诉无果;湖南省邵阳市邮政特邀监督员发现该市某镇甚至还存在“3次收费”情况……

据了解,当前农村快递违规收费问题多发。有的是在投递环节强行向收件人加收快件投递费;有的则是收件人自取

快件时,擅自向收件人额外收取保管费。

据四川省保护消费者权益委员会数据,该省农村快递服务网点普遍存在违规收费情况,涉及标称为申通、中通、韵达、圆通的网点占比较高。在全国范围,至少有12个省市都有网友投诉反映当地农村存在类似问题。

每件多收三五元,看似不多,却总量惊人。仅四川省,今年上半年该省人均收发快递约9件。按全省乡村人口3979万人估算,半年间该省违规收费总量约在亿元规模。而国家邮政局公布数据显示,今年上半年我国农村快递业务量已超过55亿件。

国家邮政局相关负责人表示,农村快递违规收费严重损害了用户合法权益,增加了用户负担,亟须进行清理整顿。

消费者“喊冤” 代理点“叫苦”

今年4月以来,国家邮政局在全国范围统一安排开展快递末端服务违规收费整改工作,取得一定效果,但未能将问题“断根”。专家认为,“断根难”有其行业背景。

处在行业上游的快递公司运送快递,但快递要到广大农村居民手中,离不开末端的快递网点。这两者之间却长期存在利益分配失衡问题。

“乡镇投递完全就是在亏本。”在调查中,多名乡镇快递代理点负责人称,代理点要出人出车出油将快递运途拉回农村地区,但快递公司的普遍做法是只为每件快递补贴1元。一位代理点老板说:“农村件往往每次只有二三十件左右,人车油成本一出,还有门面成本,不收钱谁做得下去?”

西南财经大学教授汤继强认为,快递企业占据话语权优势,分配给末端网点利润空间不足,是网点向消费者转嫁成本的直接原因。

另外,投诉维权难也成为打通快递下乡进村“最后一公里”的“堵点”。

“关于快递违规收费的投诉,大都是最后不了了之。”四川省保护消费者权益委员会投诉部主任陈云德说,一方面,许多乡镇快递网点并未标明公司名称,“消费者想投诉都不知道是哪家”;另一方面,八成以上受访者付费后没有收到发票或收据,导致取证追责非常困难。

此外,一些快递公司为了减少补贴成本,对此主动“视而不见”。

对违规收费零容忍 企业与网点应共担成本

国家邮政局、国家发改委、

农业农村部等七部委下发的《关于推进邮政业服务乡村振兴的意见》中明确要求:持续推进快递普惠化,加快补齐农村邮政快递基础设施短板,逐步缩小城乡寄递服务水平差距,不断提升农民的获得感、幸福感和安全感。

专家认为,农村快递问题事关民生痛点,必须给予综合治理。

为实现“诚信投递”,国家邮政局要求各快递企业总部应明确告知投递服务深度,约定切实可行的投递方式,并在格式合同条款中明确投递深度、投递方式以及价格标准。

针对末端网点“生存难”问题,国家邮政局要求快递企业善用政策、多方合作,通过不断健全快递末端服务网络,实现资源共享,成本共担。要求各级邮政管理部门要“快递下乡”积极争取政策支持,降低快递末端经营压力,实现其可持续性运营。

业内人士建议,通过行业自律制定奖惩政策,对合法合规、服务好、口碑好的加盟商和末端网点予以表彰奖励;对违规收费的,要坚决惩处直至取消业务代理权。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,农村快递网点加收取件费等行为违反了我国消费者权益保护法及行业标准。广大农村消费者,应自觉抵制,受到侵害时注意保存证据,积极投诉举报。

国家邮政局相关负责人表示,消费者遇到快递末端违规收费的情况,可拨打省市区号加12305进行投诉,对事实清楚、证据充分的,有关部门将以零容忍的态度坚决督促整改。



“微爱接力”情暖农村留守儿童

暑假期间,河北省内丘县妇联组织青年志愿者开展“微爱接力”农村留守儿童帮扶关爱公益活动。志愿者通过情感陪伴、心理疏导、课程辅导等形式,让留守的孩子们感受到社会的关爱和温暖。图为青年志愿者(左二)在内丘县金店镇大垒东村指导孩子们绘画。

新华社记者 朱旭东 摄

评 说

快递保价服务要名副其实

□ 冯海宁

快递服务极大方便了人们的生活,但在服务过程中难免会出现快件损坏的情况。为防止因此带来纠纷,快递公司大多推出了保价服务,很多用户也愿意购买这项服务。然而,从实际情况看,有些快递公司的保价服务名不副实。比如,有的用户购买了上万元保价服务,但快递公司只赔偿几百元。

按理说,用户购买了多少钱的保价服务,一旦快件损坏,快递公司就应该按照保价额予以赔偿,这才符合契约的公平原则。但是,快件损失不按保价赔偿的案例却有不少,快递公司明显违反了契约精神:一是没有把快件安全送达,明显违约;二是没有按照用户购买的保价服务金额赔偿。

那么,快递公司为何不遵守保价服务契约精神?首先是法律规定还不够完善。虽然邮政法规定,“保价的邮件丢失或者全部损毁的,按照保价额赔偿;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”,可是该规定仍存在不明确之处。法律规定部分损毁按丧失价值比例赔偿,看似公平合理,实则不利于用户利益,因为快件部分损坏之后,即使可以

修复,但修复后的快件很难百分之百恢复原样,已经贬值,而且在实践中很难界定物品的损毁比例。

其次,不少快递公司制定了自己的赔偿标准,并以单方制定格式条款的方式印制在快递单上,目的是减轻自身责任。因为,如果按照保价额赔偿,快递公司向用户赔偿的数额更高,快递企业自然不愿多赔偿。

另外,用户不善于维权也容易助长快递企业的违法行为。比如,如果用户在寄快递时不认真阅读快递服务条款,就不会发现默认勾选等侵权问题,为后续索赔埋下隐患。又如,用户寄快递时没保留快件价值和实际损失的证据,或者出现纠纷后没有勇气通过法律渠道维权,快递企业就会漠视用户权益。

笔者认为,既然快递公司推出保价服务,客户也购买了这项服务,若快件损坏,快递公司必须按照保价额赔偿客户,否则这种保价服务只是保护快递企业的利益。所以,有必要及时完善法律法规中的保价条款,让所有快递企业执行统一的赔偿标准,至少赔偿数额的底线应当统一。同时,快递公司也可以尝试与保险公司合作,探索风险合理分担的可行方式。

上海垃圾分类“成绩单”出炉

13.2%的街镇评级为优

本报讯 上海各区和街镇的垃圾分类实效首张“成绩单”近日出炉。4月份以来,上海市有关部门委托第三方专业机构对全市居住区垃圾分类实效进行了测评,对各区及街道(镇、乡、工业区)4月~6月的分类情况综合排名。

按照综合指数,崇明、长宁、徐汇、虹口和奉贤五区综合排名居前五位。街镇则按照综合指数分为优、良、中、差四个档次,共涉及220个街道(镇、乡、工业区)。其中,评级为优(综合指数得分80%及以上)的街镇有29个,占比13.2%;评级为差(综合指数得分<30%)的街镇有68个,占比30.9%。

2019年4月,上海制订并发布了《上海市生活垃圾分类示范区、达标(示范)街镇(乡、工业区)考评办法》,这次实测根据居住区的达标标准,分为五项内容:有设施设备、有宣传告知两项为基础项目,在评分中占比45%;有物流去向、有长效管理、有分类实效三项为提质项目,在评分中

占比55%。

成绩单引发市民热议,比如为什么实测中对设施和宣传情况赋予很高的比重,作为结果的“分类实效”比重并没有预期中那么高?又如“分类实效”的判断标准是什么?上海市绿化市容局环卫处副处长齐玉梅介绍说,上海垃圾分类推进仍处于初期,在这个阶段,如果没有充分的宣传,分类很难做好。同样,初期设施设备标识的规范性也很重要。随着垃圾分类推进,评测标准会进行调整,小区居民“垃圾分了没有,分清爽没有”将成为判别小区分类情况的第一标准。

怎样去判断是否“有分类实效”?齐玉梅说,目前分类实效主要通过湿垃圾的纯度判断。“居民扔湿垃圾的时候,有些小区要求破袋,有些不要。破袋的,我们就检查桶里湿垃圾纯净度能否达到85%以上,肉眼能否看到异物?没有破袋的,就随机检查袋装垃圾。”

(杜 康)

部分“赚钱”APP无法兑现引质疑

调查发现,几乎所有打着“赚钱”噱头的APP,都以各种高额奖励鼓励用户发展下线,获取点击量,赚取利益

□ 邵鲁文 余俊杰

看新闻可以赚现金,刷视频可以拿红包,甚至聊天打字、走路跑步也可以赚钱……现在,一批声称使用就能赚钱的手机APP,频繁在网上打广告,吸引大量用户下载安装。“新华视点”记者调查发现,此类APP多数涉嫌夸大宣传,承诺的高额回报往往无法兑现;鼓励用户拉人头发展下线的模式,引发质疑。

声称打开就获38元,实际获得不能提现

“打着赚钱噱头的APP现在几乎随处可见,几个家庭微信群里常看到长辈转发推广信息。”山东潍坊市民朱娟说,不少打着看新闻、看视频、走路能赚钱的APP广告,在短视频平台、微信群中频繁出现,声称有诱人的收益,吸引人下载。

调查发现,有的“赚钱”APP并不能达到其所宣称的收益。

在一款名为“种子视频”、号称“看视频能赚钱”的APP上,记者看到,首次进入APP后,页面弹出一个“新人红包”,写着“打开得38元,红包可立即提现”。点击打开红包后却弹出另一则“收益通知”,告知记者获得6000“金币”。进入收益页面后,不仅承诺的38元现金没有,6000“金币”也无法提

现。根据提示,想提现必须继续看视频,所谓6000“金币”的实际收益不到1块钱。

有的“赚钱”APP设置多重获得收益前提条件。在一款名为“追书神器”的“看小说赚钱”APP上,记者首次点击进入后,弹出一个写着“送你一份见面礼,最高6.68元新人现金红包”的窗口,点击后显示已获得2.18元。记者进入提现页面看到,需要赚到30元以上才能提现。赚钱的方式除了看小说,还包括签到、分享、做任务、收徒等。记者在这一平台上阅读了十几分钟,并未获得任何收益。

济南市市民陈思说,她之前曾下载过“趣输入”“趣步”等APP,前者宣称手机打字可以“赚钱”,后者则宣称走路可以“赚钱”。但在实际使用中,这些APP会不断弹出广告,并提示自己领“金币”、邀请好友。“我没有按照弹窗提示去做,使用了一个月,几乎没有任何收益。”

在安智、应用汇、豌豆荚等手机应用市场中,打着“能赚钱”噱头的APP不在少数,且覆

盖领域很广,包括新闻阅读、影音播放、手机输入法、健康运动等。一些应用市场的统计数据显示,“趣步”“种子视频”等相关应用的下载量最高的超过千万,下载量过百万的也不在少数。

发展下线拉人头,内容涉赌博色情等

调查发现,几乎所有打着“赚钱”噱头的APP,都以各种高额奖励鼓励用户发展下线,吸纳更多使用者。

例如,宣称走路能赚钱的APP“趣步”,将拉人头数量与用户等级和收益挂钩,如果下线多发展1个人,上线的推广活跃度就增加0.05,而推广活跃度直接影响最终收益。根据发展用户数量的不同,“趣步”把用户分成一星达人、二星达人、三星达人等级别,每级有高低不等的分成奖励。所谓一星达人的条件是基本活跃度大于2000点,三星达人则是大于100,000点,基本活跃度与发展下线人数成正比。

有的平台宣称老用户邀请到新用户后,需要新用户做完

平台给的新手任务后才能给予返现,而平台给新用户的任务,其实就是继续发展下线。

几乎所有宣称“赚钱”的APP,均包含浏览资讯版块,而所谓的“新闻资讯”,大多是垃圾信息。在“种子视频”“微鲤看看”等APP上,内容多为打色情擦边球、涉嫌宣传赌博信息的广告。

记者随机打开一个“投注赚钱”广告,随即进入一个博彩游戏网站。APP中的广告页面宣称,充值一定现金,只要按照游戏规则可保证盈利。

业内人士表示,所谓“赚钱”的平台,多含有大量广告和八卦、猎奇信息,平台用这些垃圾内容获取点击量,赚取利益。

地方开始专项整治,倒逼平台加强审核

中央网信办相关负责人表示,各类APP上的涉嫌赌博、打色情擦边球等内容,不符合现行监管规定,一旦发现将严肃查处。

据了解,目前一些地方已对“赚钱”APP进行整治。6月,

上海市市场监管局约谈噱头条、惠头条等曾宣称“看新闻能赚钱”的资讯类平台,要求相关企业加强广告发布前审查把关,杜绝发布虚假违法广告;同时提醒消费者,不要轻信此类玩手机、刷微信轻松赚钱的广告,以免上当受骗。

记者发现,针对拉人头发展下线这一现象仍缺少有效监管。北京志霖律师事务所律师赵占领说,鼓励发展下线,使得老用户、新用户之间构成了上下层级,并以参加者本人直接和间接发展的下线人数为依据计算和给付报酬,形成“金钱链”,部分模式与传销的构成要件相似。目前,有拉人头发展下线功能的APP有很多,监管机构应尽快对此类行为进行规范。

北京工商大学经济学院教授洪涛说,建议加大对相关APP不规范行为的处罚力度,倒逼平台加强广告审核,规范自身行为。此外,公安、市场监管等部门还要加强对这类平台的运营资金监管,防止平台出现“跑路”现象,损害用户权益。