

“快件丢失短少”仍是被投诉重点,消费者索赔时屡被“踢皮球”

“丢件多、索赔难”,快递业“顽疾”何解?

本报记者 彭冰

本报通讯员 李德庆

“1万多元的报销票据被快递公司寄丢,单位无法给我报销不说,在我多方投诉、沟通的过程中,还生了一肚子气……”日前,在向《工人日报》记者提起此事时,长春市民张女士挺闹心。

今年3·15前后,关于快递丢失的诸多投诉,引起人们广泛关注。随着快递业规模激增,此类事件近年来不断攀升,既让当事消费者颇为烦恼,也困扰着行业的发展。

寄件遭遇“丢失门”,索赔屡被“踢皮球”

张女士所在单位总部位于深圳,去年底,她邮寄了近1.5万元报销票据,但单位始终未收到。

“我查询发现,快件已到快递公司深圳转运中心,可对方一听我是寄件人,就挂断了电话。我投诉到当地工商局后,过了几天,深圳转运中心回复,称快件是长春揽件时丢失。然

而,长春客服却予以否认。事情拖了1个多月无果,我只好又投诉到快递公司仲裁中心,但对方表示,因未保价,只能赔100元,鉴于报销单非常重要,可考虑多赔我几百元。”张女士郁闷地说。

在该公司快递单上的服务协议中,记者看到如下字样:未保价的快件,丢失、损毁、短少……文件赔偿最高不超过100元/票,另有约定的按约定办理。

“邮寄时,我说过里面是重要票据,但收件员并没提醒我保价。”张女士介绍,为减少损失,她要求快递公司仲裁中心出具一个文件丢失证明,其单位见此证明可能也会给她报销,然而对方一度拒绝提供,还表示她若不接受协商的赔偿数额,可走法律途径。

张女士的遭遇并非个例。有关统计显示,仅2014年8月~2015年8月这一年间,我国快递丢失量就高达4万余件。而今年3·15前夕,全国邮政业消费者申诉中心披露,2016年该中心共受理申诉130.7万件,同比增长32.9%,其中“快件丢失短少”仍是被投诉重点,占20.1%。

快递公司设定赔偿限额属“霸王条款”

快递丢失,快递公司到底该如何赔偿,是个让很多消费者头疼的问题。

“寄件人只要填写了快递单,就相当于认可了背面的合同条款。”某快递公司客服明确告知记者,“如果没有保价,就无法按原价赔偿。”

对比多家快递公司印在快递单背后的服务合同条款,记者发现,各家的规定不尽相同,对于未保价的快件丢失,有的规定“赔偿最高不超过寄件人所付运费的3倍”;有的规定“不超过运费的9倍”;还有的规定“最高赔偿不超过300元/票”。

不过,长春市消协秘书长钟萍表示,在快递单的合同条款内设定赔偿限额,限制消费者的权利,降低自己的义务,这种对消费者不公平的格式合同条款,是无效的“霸王条款”,快递公司应当按照《合同法》的有关规定进行赔偿。

据了解,过去,快递公司对丢失快件的赔偿,主要是依据《邮政法》,一般赔偿消费者资费的3~5倍,但2013年3月1日起施行的新

版《快递市场管理办法》规定,对于未购买保价的快件,按照《邮政法》《合同法》等相关法律法规赔偿。依据《合同法》,如运输过程中货物有损毁,快递公司要与消费者按照约定给予赔偿,如无约定,要给予市价赔偿,即按照交付或应当交付时货物到达地的市场价格计算。至于快递丢失物品的价值是多少,由消费者举证证明。

治乱还需从根上找症结

虽然新版《快递市场管理办法》重新明确了赔偿适用法律,但从各家公司快递单背后的服务条款可以看出,肯主动依照《合同法》承担赔偿责任的寥寥无几。快递企业通常都是“遇事协商”,尽量压低赔偿数额,消费者如不认可,就只能耗神费力地法院打官司。

快递企业有令不行,极力推卸赔偿责任,原因之一在于,因市场竞争激烈,企业大打价格战,行业盈利空间急剧下降。据中国国际金融股份有限公司今年发布的有关数据,快递业的毛利润已从2007的约30%下降到5%~10%。

“有的快递公司为了抢市场,零利润甚至是亏损也要做。为压低成本,很多快递企业与

快递员不签劳动合同,快递员没有固定工资和其他福利,甚至无需严格培训即可上岗。从业门槛低、企业管理松散、缺乏劳动保障,导致员工流动率居高不下,而这又严重影响服务质量,使快递丢失损毁问题日益突出。”一位业内人士对记者表示,要改变快递业“丢件多、索赔难”的现状,还需从根上寻症结、治乱象。

事实上,违法违规成本低,也是快递企业敢于对有关法规置若罔闻,在承担赔偿责任时大打折扣的重要原因。即便消费者被“屡踢皮球”后,不得不找消协求助,甚至被迫走法律途径解决,涉事快递公司也顶多是“照价赔偿”罢了,鲜见受到其他处罚。

来自邮政部门的统计显示,我国快递业连续5年增速超过50%,到2016年快递量已增长到310多亿件。“随着业务量爆发式增长,快递业必须尽快摆脱粗放式发展模式,加快转型升级,提升用户体验,这既需加强行业自律,也需强化政府监管。”吉林大学管理学院教授李北伟表示,当前,消费者也应提高风险意识,邮寄贵重物品最好办保价手续,而当遇到快递物品损毁丢失时,要敢于坚决维权,

而不是自认倒霉、忍气吞声,助长快递乱象。



3月19日,长沙,由我国自主开发研制的驾驶人培训教学机器人在湖南省驾培行业服役。今后学车,您将能获得更智能化的教学体验。

据悉,机器人教学大规模进入驾培行业在全国尚属首次,湖南省在全国范围内第一个做到驾驶人培训、考试全智能化。

刘琦 摄/东方IC

本报讯 (记者赵剑影)“在二孩放开后,职场中就业和晋升方面的性别歧视表现得更为突出,已婚尚未生育的女性感觉更为强烈。”近日,在“她世界,她力量”智联招聘2017中国女性领导力高峰论坛上,智联招聘CEO郭盛说,职场性别歧视现象依旧存在,但影响女性发展的障碍是女性自我认知的局限,女性在获得认同过程中,来自同性的挑战和压力更加明显。

根据智联招聘开展的2017女性职场现状调研数据显示,有22%的女性认为在就业过程中存在严重的性别歧视,25%的受访女性认为在晋升中存在严重的性别不平等现

调查显示职场性别歧视现象依旧存在 已婚尚未生育女性感觉更为强烈

象,而男性的比例仅为14%和18%。

为了进一步挖掘职场中女性遭遇歧视的源头所在,智联招聘开展了不同性别HR对应聘简历反馈的差异研究。根据调研结果显示,在面对同一个招聘岗位、相同求职简历、

不同性别求职者时,女性HR更倾向于选择男性求职者,而男性HR不会出现明显的性别倾向,对男性雇佣和女性雇佣基本没有任何差异,说明在职场中男性领导对女性的歧视要低于女性对同性的歧视。

双方在承担惩罚性赔偿责任等方面未达成一致 中消协就雷沃重工公益诉讼案提交补充证据

本报北京3月20日电 (记者杨召奎)备受瞩目的中消协诉“雷沃重工”公益诉讼案,迄今已经立案7个多月,但因被告多次向法院申请延期举证,迟迟没有进展。中消协今天透露,中消协在进一步调查取证基础上,已于今年2月27日向北京市四中院提交了补充证据9份。此案目前正在审理中。

2016年7月,中消协就山东福田雷沃国际重工股份有限公司违法、违规生产销售正三轮摩托车案向北京市第四中级人民法院正式提起消费民事公益诉讼。2016年7月26日,法院正式受理该案。此后,雷沃重工多次向法院申请延期举证。

在此期间,中消协继续开展调查取证,

并与雷沃重工进行了四次会谈,督促其正视存在问题。经多次督促,雷沃重工认识到存在问题,并表示已经停止生产不符合强制性国家标准的正三轮摩托车。但双方在消除安全风险的方案、费用承担以及应承担的惩罚性赔偿责任方面存在较大分歧。为此,中消协于2月27日向法院提交了补充证据9份。

据了解,此案是中消协提起的首例公益诉讼,“通过提起公益诉讼可以极大地促使相关政府职能部门强化监管职能,对于所有生产销售者也具有警示作用。”清华大学教授、中国民事诉讼法研究会会长张卫平对《工人日报》记者说。

有关研究报告指出

融资租赁业未来五年复合增速预计为16%

本报讯 (记者蒋嵩)罗兰贝格近日发布的研究报告《融资租赁:行业转型进行时》指出,中国融资租赁行业未来五年的复合增速预计为16%,市场容量、产业经济结构、监管政策及技术革新将带来历史性机遇,但挑战亦不容忽视。

报告认为,随着市场发展日趋成熟,未来中国融资租赁行业的发展拥有四大关键机遇。首先,中国融资租赁行业未来五年的复合增速预计将降至16%,交易规模至2020年约达9.8万亿元,对比成熟市场,潜力依然很大;其次,近年来监管红利持续释放,鼓励融资租赁行业支持实体经济;再次,供给侧结构

性改革带来历史性发展机遇,即传统产业转型升级和战略新兴产业发展,若融资租赁在资源配置上起到其应有的作用,将有望成为撬动产业经济的杠杆;最后,金融科技革命不断带动商业模式创新,行业有机会出现颠覆者。

同时,面对转型的十字路口,中国融资租赁行业市场所面临的挑战亦不容忽视。在需求下滑、替代工具出现及竞争加剧的情况下,以净利差为唯一盈利来源的商业模式难以持续。此外,许多融资租赁公司未能在营销渠道、风险管理、融资管理、信息技术和人力资源方面建立起关键的支撑能力。

上海电力全面推进岗位量化积分工作

3月16日,党员戴俊杰正在统计自己的党员积分记录,“基础分由党员自评,看似分数会有水分,但是积分要通过支部认定、展板公示,大家就会实事求是地进行评价。”另一位党员朱铮可发了愁,“附加分项看了好几遍,就是找不到可以加分的记录,‘志愿者活动’和‘科技创新’看来是我今后的努力方向了。”

2016年以来,国网上海长兴供电公司党委认真贯彻落实上级党委关于开展“两学一做”学习教育及“三亮三比”主题活动的有关要求,在推动“四讲四有”合格党员实践的基础上,结合长兴实际,面向全体党员开展“1+3+N”党员岗位量化积分管理工作,进一步引导广大党员立足岗位作贡献,充分发挥党员的先锋模范作用。

巧加减,构建“1+3+N”评价体系

“在开展党员岗位量化积分管理工作之前,支部党员的努力方向总是不明确,现在有了量化积分制,能够非常直观地根据评价标准进行自我对比,查找不足,工作起来也有了方向。”党员小仇说。长兴公司“1+3+N”党员岗位量化积分以党支部为基础,结合党员岗位工作,以月为单位,以年为计分周期,采用积分的形式,在全体党员中推行。“1”为一项基础分,包括党员“四讲四有”标准及基本义务和岗位职责完成情况两部分;“3”为三项否决分,为发生违反安全生产事件、违反党风廉政建设规定、违反党和国家政策及社会公德的不良现象和事件;“N”为N项附加分,是党员在参与党的建设、岗位建功、科技创新、弘扬



共产党员服务队

正气等方面的贡献,进行累计加分,从而形成“基本要求、正向激励、一票否决”为主要内容的考核模式。

高标准,明确量化积分定位

“党员的积分不仅要能实时反映党员的表现,更要有利于党组织摸清党员的情况,针对性地进行教育管理。”国网上海长兴供电公司党委书记说。开展积分管理工作,通过实行月度录入、季度公示、年度综合评定的考评流程,让党员积分“算得清”、党员表现“看得到”、党员考核“行得通”,树立合格党员的标尺。“周期性测评结束后,将年度

综合得分排名前列的党员优先作为评先树优、表彰奖励的推荐对象。对不合格党员进行组织谈话、教育和相关处分。党支部加权平均得分排名前列的,优先作为各级党组织表彰的推荐对象。同时,结合实际,切实发挥全体党员在电网建设与改造、线损精细化管理、三表集抄、电费回收等重点工作中的先锋模范作用,为党员搭建争取“分值”的平台,展示“颜值”的舞台。

目前,国网上海长兴公司已按照计划全面开展党员岗位量化工作,实现党员知晓率100%,岗位覆盖率100%,客观记录、实时评价的考核模式,得到了党员的广泛认可。

莱芜供电:配网设备建立“电子身份证”

3月16日,山东莱芜供电公司工作人员在钢城区辛庄镇桑园台区新装变压器上贴上新的“身份证”——二维码电子标签,现场设备有了专属于自己的“电子身份证”,将为管理、检修人员提供极大便利,又向智能配网建设迈出了重要一步。

据了解,电子标签是以现场实物作为资产管理的控制关口,确保账卡物一致、营配调贯通,实现对资产管理的全电压等级覆盖、全寿命周期管控,电子标签的推广应用将改变此前PMS、ERP、GIS等系统相互独立、各自为战的局面,作为设备唯一标识,打通系统数据接口,贯穿各个系统流程,提高台账数据质量,减少重复性工作。

工作人员通过手持移动终端对着设备上的电子标签扫描,1秒钟之内手持移动终端便显示出配电室的名称和设备型号、生产厂家、出厂日期、投运日期、设备编码等运行和物理信息。此外,移动终端还可以确认设备的坐标(经度和纬度),并实时回传到后台的设备台账上,为“智能配电网”建设提供坚强的支撑保障。

在传统模式下资产管理工作与作业现场脱节,大量信息依赖于人工维护、校核,易造成“账—卡—物”不一致等情况。基于电子标签的资产设备全生命周期管理工作,相当于为设备建立了身份证,即安装存储设备唯一标识的电子标签,该信息将贯穿资产全寿

青岛建立山东首家收住精神心理疾病老人护养院

患有精神心理疾病的老人如何养老?一般养老机构对于重症老人表现出的异常行为,不敢收、不愿收;家庭照护又无法提供专业的服务,还往往加重了老人的病情……为解决这一特殊老人养老难题,青岛市李沧区建立全省首家专门收住精神心理疾病老人的医养结合型机构——颐顺和老年人护养院,收住阿尔兹海默症、狂躁症、抑郁症等病症的老人,不仅解决了精神疾病患者养老的棘手问题,也形成了医养结合的养老新模式。

“有些失智失能状态的老人,生活需要精心护理和照顾,不仅要养老,还要治病。所

以我们工作人员需要具备专业照护知识,通过精神心理的培训与治疗,帮助老人进行医疗康复。”李沧区民政局相关负责人介绍,目前全区老年人口中,约6%患失智症(阿尔兹海默症)等精神心理疾病的老

1~2月全国安全生产形势总体平稳

3月份防范遏制重特大事故压力较大

本报北京3月20日电 (记者王冬梅) 国家安全监管总局今天发布1~2月份全国安全生产形势,并强调,3月份是各行各业复产复工、逐步进入生产经营建设的旺季,也是年度重特大事故发生最多的月份,防范遏制重特大事故压力较大。

今年1~2月,全国共发生生产安全事故5767起、死亡4121人,同比减少2569起,1140人,分别下降30.8%和21.7%,实现了稳中有降的良好开局。32个省级统计单位中,有18个地区事故起数和死亡人数同比“双下降”;4个地区未发生较大事故,有14个地区较大事故起数和死亡人数同比“双下降”。

国家安全监管总局有关负责人分析,尽管1~2月份全国安全生产形势保持稳定,但2月份尤其是春节后的一段时间里,一些行业领域事故集中发生,比如消防火灾重大事故多发,2月份不到20天的时间内,浙江、江西接连发生两起消防火灾重大事故,造成28人死亡。

国家安全监管总局指出,这些行业领域事故的集中发生,反映出安全生产工作出现新情况和新压力,3月份防范遏制重特大事故压力较大。

国家安全监管总局要求,近期要在抓好企业复工复产验收工作的基础上,针对近期原材料价格上涨等因素给安全生产带来的影响,加大安全生产监管监察执法力度,严厉处罚各类非法违法生产经营行为,防止企业非法违法生产引发事故。

大病保险封顶线提至50万元 河北大幅提高贫困人口医保水平

本报石家庄3月20日电 (记者李昱霖 通讯员李振胜)今后河北省310万建档立卡农村贫困人口将不再担心住不起医院、看不起病了。记者今天从河北省人民政府新闻办公室举行的新闻发布会上获悉,河北省在全国率先建立了“基本医保+大病保险+医疗救助”的三重保障制度,大力解决因病致贫、返贫问题。截至去年12月,共有19万多贫困人口受益。

2016年8月,河北出台《关于提高贫困人口医疗保障救助水平解决因病致贫返贫问题的实施方案(试行)》,贫困人口住院医疗费用报销水平、门诊慢性病保障水平等有了大幅度的提高。

其中,住院医疗费用的基本报销比例提高到90%,大病保险封顶线由20万元提高到50万元。经基本医保、大病保险两段报销后剩余合规医疗费用,再由医疗救助基金按80%比例予以救助。

三重保障制度报销下来,在省市三级医院住院合规费用报销比例可达到90%以上;在县医院及乡镇卫生院合规费用报销比例可达到95%以上。

命周期全过程,设备退役、再利用等资产管理工作现场实施时必须通过移动终端在现场同步扫码流转,将现场与系统紧密衔接,有效保证“账—卡—物”的一致性,能够直观展示基于电子标签的资产设备全生命周期管理工作流程。

“一旦发现设备隐患,我们可以立即通过设备台账的坐标信息,第一时间到达现场。这张小小的二维码标签,不仅能大大提高工作效率,而且使我们运维检修人员的责任心更强了。”莱芜供电公司工作人员李程介绍说,为全面加强配网设备运行维护管理,进一步提升10千伏网络健康水平,莱芜供电公司将10千伏线路、变压器、开关柜设备信息导入PMS系统,生成二维码“电子身份证”,并粘贴至对应的柱上设备、站房内设备和杆塔类设备,并组织工作人员现场对二维码进行检验,扫描回传设备坐标,确保每一张“身份证”准确无误。

(王宪才)

紫荆苑等4处社区嵌入式小型养老机构,重点为社区失能、半失能、术后康复期等重点人群提供生活照料、康复护理、精神慰藉等,让老年人享受到家门口就近养老服务。同时持续建设了少山路、大枣园等25处社区助老食堂,有效覆盖11个街道办事处3万余名老人,不断丰富社区居家养老服务内涵。

2016年累计投入区级财政资金1.2亿元,吸引社会资金6200余万元,新增养老机构11家,社区养老服务场所16处,新增床位799张,拥有500余张床位的李沧区颐福养老院投入试运营,结束李沧西部无大型养老机构的历史。通过强化社会力量参与医养结合办院新模式,医养护理型床位占比83.5%。非医养结合型养老机构与大医院医联体合作签约率达到96%以上,逐步形成财政投入保障、商业保险、医疗保险予以补充的多元化养老服务新体制。(黄康 许梦婷)