

文章编号: 1007-5399(2020)05-0028-03

《快递暂行条例》规范视角下快递保价机制创新研究

赵玉洲, 刘志杰, 郭冬芬

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

摘 要: 从《快递暂行条例》对于快递保价的规范要求出发, 阐述了快递保价的现状, 分析了快递保价存在的问题, 提出了快递服务全面保价机制的创新途径。

关键词: 快递暂行条例; 快递服务; 保价机制; 创新

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

风险规避与损失补偿机制是快递业健康发展的重要保障, 然而从现实情况来看, 对于快件丢损短缺等风险, 快递企业基本依靠运费限额赔偿加以解决, 保价增值服务又存在多种问题, 难以实现用户满意。2018年5月1日起施行的《快递暂行条例》对于快递保价提出了规范要求, 而快递保价机制创新成为提升快递服务品质的重要途径。

1 快递保价的现状

1.1 快递保价的相关规定

我国的法律法规与标准规范体系对快递保价的内涵、范围、办理和赔偿等方面的规定日益完善, 如表1所示。

1.2 快递企业的保价服务

从快递企业实际看, 快递保价均被视为一种增值服务, 但在保价范围、赔偿标准、保价费率等方面存在较大差异。

1.2.1 保价范围与赔偿标准

各快递企业并非对所有快件提供保价服务, 保价范围各不相同, 赔偿标准也有差异, 如表2所示。

1.2.2 保价费率

各快递企业保价服务的费率不尽相同, 如表3所示。

1.3 快递保价与快递保险

作为风险规避与损失补偿的市场机制, 保险在各行各业应用较为广泛。我国快递业近年来发展迅速, 但快递保险机制并未建立起来, 亟待推进、完善。快递保价与快递保险存在多方面差异, 对于快递服务运营产生不同的影响。

一是机制目的存在差异。快递保价是按照私权自治的原则, 基于快递服务用户与快递企业之间的交易协议, 对快递企业赔偿责任限额作出的一种补充性商业机制。快递保险则是将快递风险从局部个体转移到社会团体, 由社会团体所有成员分担损失的一种风险防范机制。

二是处理流程存在差异。在快递保价情况下, 快递企业需要及时启动特殊处理流程, 保证快件安全、及时送达目的地。在快递保险情况下, 快递企业可通过投保规避风险, 并不需要启动特殊处理流程。

三是风险承担者存在差异。一旦发生快件损失, 在快递保价情况下, 通常由快递企业承担赔偿责任。在快递保险情况下, 则由保险公司承担货损风险, 快递企业一般不需承担。

四是费用收取人存在差异。在快递保价情况下, 保价费

表1 法律法规与标准规范的快递保价规定

法律法规与标准规范	施行(实施)日期	保价规定
《中华人民共和国邮政法》	2009年10月1日	对于邮政企业的给据邮件损失赔偿, 规定了保价和未保价两种情况。从实践情况看, 快递企业也多据此制定赔偿条款, 但对于保价的内涵与办理流程, 未进行明确规定。
《邮政术语》国家标准	2011年11月1日	提出了“保价邮件”“保价快件”和“保价费”的基本概念, 规定了快递保价的对象和保障条件。对于快递保价的其他方面, 未进行明确规定。
《快递服务》国家标准	2012年5月1日	提出了快递服务格式合同(快递运单)应包含的内容, 规定了费用信息项目, “是否保价及保价金额”是其中之一; 规定了办理快递保价的环节, 以及对于“快件延误、丢失、损毁、内件不符”等情形的保价赔偿原则。
《快递暂行条例》	2018年5月1日	从经营快递业务的企业和寄件人双方的权利、义务角度, 提出了快递保价的办理规定; 对于快件延误、丢失、损毁或者内件短少等情形的快递保价赔偿, 作出了明确规定; 对于和快递保价密切相关的快递保险, 给出了鼓励措施。

表2 主要快递企业的保价范围与赔偿标准

快递企业	保价范围与赔偿标准
邮政	国内标准快递邮件、国内快递包裹邮件和国际（地区）特快专递邮件均提供保价服务；国内标准快递邮件的保价声明价值及赔付上限为每件5万元；国内快递包裹邮件的保价声明价值及赔付上限为每件2万元；国际（地区）特快专递邮件的保价声明价值及赔付上限为每件2万元人民币。
顺丰速运	中国内地或至港澳台地区，港澳台地区或至中国内地，中国内地至新加坡、马来西亚、日本、韩国、俄罗斯、美国提供保价服务；当货物在运输途中发生丢失，将按照声明价值和损失比例进行赔偿，赔偿金额不超过货物实际损失。
圆通速递	国内全网范围；单票快件最高声明价值不超过3万元；精密货品、易碎品、无法核实真实价值的货物不保价；快件在运输过程中发生丢失时，按照核定的损失进行赔付。
申通快递	全网络内所有可配送到达的区域；如发生快递运输过程中的遗失或损毁，将根据保价金额及条款进行赔偿。
中通快递	可到达的大陆所有服务地区快件提供保价服务；单票快件最高声明价值不超过3万元；当快件在运输途中由于中通原因发生遗失、破损，将按照申报价值和货物实际损失比例进行赔偿，赔偿金额不超过快件申报价值。
韵达速递	可到达的所有服务区域提供保价服务；推行贵重物品快递服务，即保价服务，对因快件遗失、损坏、短少所造成损失进行赔偿。
百世快递	文件类最高声明价值不超过2000元，非文件类最高声明价值不超过5000元；按托寄物的声明价值和损失比例赔偿，托寄物声明价值高于实际价值的，按实际价值赔偿。
德邦快递	普通赔偿产品分为8种类型，最低收费可承保金额250~4000元；即日赔偿产品分为6种类型，最低收费可承保金额2000~4000元；货物全部灭失，按货物保价声明价值赔偿；货物部分毁损或灭失，按声明价值和损失比例赔偿；声明价值高于实际价值的，按实际价值赔偿。

表3 主要快递企业的保价费率

快递企业	保价费率
邮政	国内标准快递邮件声明价值在300元（含）以内的，保价费按1元收取，声明价值超过300元的部分，保价费率为0.5%；国内快递包裹邮件声明价值在300元（含）以内的，保价费按1元收取，声明价值超过300元的部分，保价费率为1%；国际（地区）特快专递邮件保价费率按声明价值的0.8%收取，最低收取1元人民币。
顺丰速运	中国内地地区声明价值500元及以下的快递产品保价费为1元/票，声明价值501~1000元的保价费为2元/票，声明价值1000元以上的保价费率为5%；中国内地地区重货包裹快运产品保价费率为6%，最低收费2元；小票零担快运产品保价费率为6%，最低收费12元；中国内地至港澳台地区快件保价费率为5%，最低收费8元；中国内地至海外快件保价费率为1%，最低收费8元。
圆通速递	保价金额1~1000元（含）的快件保价费为1元；保价金额1000~2000元（含）的快件保价费为2元；保价金额2000~10000元（含）的快件保价费率为3%；保价金额10000~30000元（含）的快件保价费率为5%。
申通快递	未提供统一保价费率。
中通快递	与圆通速递保价费率规定相同。
韵达速递	未提供统一保价费率。
百世快递	保价费率为0.5%，最低收取保价费5元。
德邦快递	普通赔偿产品费率分为3档，分别是4%、5%、6%，最低收费分为4档，分别是1元、10元、12元、24元；即日赔偿产品费率均为10%，最低收费分为2档，分别是20元、40元。

直接支付给快递企业，快递企业即费用收取人。在快递保险情况下，保险费一般支付给保险公司，即使快递企业会代理保险，快递企业只是代收人，实际收取人仍是保险公司。

2 快递保价存在的问题分析

2.1 引发多种快递纠纷

快递保价作为一种增值服务，是和赔偿责任限额机制相

伴而生的，正是由于这种行业惯例，引发的快递纠纷日益突出。快递服务协议是明确用户与快递服务组织双方权利与责任的服务合同，服务协议包括必备内容和可选内容，“保价及保险”和“赔偿约定”都是必备内容，属于快递服务合同中的格式条款。但格式条款由快递企业事先制定，并未与用户协商，因此条款内容往往与用户认知偏差较大，容易引发快递纠纷。

2.2 优化作用发挥不力

对于保价快件的处理,快递企业需要及时启动特殊流程,并采取特殊的管理措施,从而保证快件安全、及时送达目的地。因此,理论上,快递保价对于服务质量具有优化作用,可促进快递服务品质的提升。但实践中快递保价的优化作用远未发挥出来,甚至仅成为一种创收手段,导致保价快件的特殊处理难以实现,快件丢损问题突出。

2.3 保价范围差异过大

各快递企业的保价范围存在较大差异,保价服务过于随意,难以取得用户认可。一是按照地域划分,有的企业只对国内快件提供保价服务,而有的企业对国内、国际快件均提供保价服务;二是保价限额差距较大,最低值与最高值相差十倍以上,中间又存在多个不同档次;三是保价范围划分标准不统一,有的以业务类型划分,有的以内件类型划分,有的以快递物品贵重与否划分,不仅用户难以理解,而且一线快递员也难于执行,违规情况屡见不鲜。

2.4 赔偿标准尺度不一

关于快递保价的赔偿标准,法律法规和标准规范针对快件丢失、全部损毁、部分损毁、内件短少、内件不符、快件延误等情形给出了原则规定,即:以经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则为基础,按照快件的实际损失确定赔偿责任。从快递企业的实践情况看,存在快递保价赔偿情形不全面、法定原则落实不到位等问题,导致各企业赔偿标准尺度不一,有的仅规定了赔付上限,有的未考虑声明价值与实际价值差异,确定快件损毁比例的措施不明,理赔要求也不尽相同,处理结果难以使用户满意。

2.5 保价费率不尽合理

各快递企业的保价费率不统一,有的费率较为详细,有的费率过于简单,可见快递企业对保价费缺乏科学合理的决策,难以得到用户认同,具体表现在以下三个方面:一是按照业务划分,有的针对标准类快递业务和其他业务分别制定费率,有的针对国内、国际业务分别制定费率,有的对所有业务采取均一费率;二是按照声明价值,有的针对不同价值制定不同费率,有的未考虑这一因素;三是收取最低的保价费及保价费率数值差距过大,档次划分繁琐。

3 快递服务全面保价机制的创新途径

为解决快递保价存在的多方面问题,应在贯彻《快递暂行条例》规范要求的基础上,从机制创新的层面着手,将快递保价补充性赔偿机制转变为快递服务全面保价机制。

3.1 保价规定全面革新

现行的快递保价规定需要全面革新,核心是取消保价快件与非保价快件之分,所有快件均实行保价服务。对于快件丢失短少和损毁等风险,应规定在用户声明价值范围内按照实际损失情况进行赔偿,并对快件损失的确定方式、方法作出标准化规定。法律法规与标准规范是开展快递服务的依据和基础,这一层面的变革势在必行,而新规定将成为快递服务全面保价机制落地实施的重要遵循。

3.2 保价范围全面覆盖

快递企业不应以地域、业务类型、内件价值等划分保价快件与非保价快件,而是统一为保价快件,做到保价范围全面覆盖各类快递服务。从快递服务合同的角度而言,快递企业一旦与用户签订快递服务协议,提供安全、快速、准确、方便的服务就是其法定义务和责任。用户利益的保障高于一切,而保价范围全面覆盖将成为必备的保障条件。

3.3 保价赔偿全面落实

用户利益的保障,体现在保价赔偿规定与措施的全面落实。快件声明价值既是用户利益的核心所在,也是快递企业根据合同约定必须承担的信托责任,应作为快递保价赔偿的基础。在落实快件损失确定方式、方法标准化规定的前提下,快递企业应制定具体的理赔程序和赔偿措施,在保障用户利益的同时,促使快递保价成为倒逼服务质量提升的利器。无论是快递企业的操作层面,还是管理层面,全面保价赔偿都会形成高压威慑,促进快递服务的规范运营。

3.4 定价体系全面创新

新型快递服务定价体系应由三种价格构成:一是根据快件的性质、价值、操作方式、地域范围等因素评估保障成本,确定相应的保价费率,得到保价价格(快件声明价值×保价费率);二是根据快件重量、体积、运输距离、时限要求等因素评估运作成本,确定相应的运作价格;三是根据用户选择的特定封装、代收货款、逆向快递等因素评估增值成本,确定相应的增值价格。在此定价体系中,保价价格是主体部分,运作价格是调整部分,增值价格是附加部分。

3.5 “保价+保险”全面保障

基于快递业的现实状况和长远发展,仅仅依靠保价手段难以抵御各类风险,因此“保价+保险”成为全面保障用户利益与企业健康发展的必然选择。这里的“保价”不再是可选项目,而是必备项目,“保险”则作为用户与快递企业的可选项,由双方协商确定。随着保险在各行业的逐渐普及,未来快递服务全面引入商业保险是必然趋势,对于快递业的健康发展将发挥重要的风险抵御作用。

4 结语

通过多主体、多维度的机制创新,建立快递服务全面保价机制。真正发挥快递保价的作用,助力快递业健康发展,满足广大用户的高品质服务需求。

收稿日期:2020-05-30

作者简介:赵玉洲(1975~),男,河北晋州人,硕士,讲师,主要从事快递运营管理研究;刘志杰(1985~),男,河北正定人,硕士,讲师,主要从事物流管理研究;郭冬芬(1963~),女,河北宁晋人,博士,教授,主要从事物流管理研究。

注:本文系全国邮政职业教育教学指导委员会2018年教育研究项目成果,项目名称:《快递暂行条例》宣贯平台构建与宣贯模式创新研究,项目编号:KT2018Y008。