

“保价”近万元为何只赔几百元？

快递理赔困局如何破解

近万元物品严重损坏，快递公司只赔几百元。如何优化定损和举证规则，破解快递理赔困局？

在网购盛行的当下，快递服务已成为我们生活中不可或缺的一部分。但随着业务量的激增和邮寄物品的多元化，快递在包装、运输过程中存在损坏和丢失的风险，由此引发的纠纷也日益增多。“万元电脑运输损坏保价两千只赔两百”等类似话题，曾多次登上热搜引起网友热议。

在黑猫投诉平台上，相关投诉更是多达上万条。如何认定损失，常常是消费者与快递公司争执的焦点。面对快递行业“保了少赔、不保不赔”的现象，如何优化定损和举证规则，破解快递理赔困局？

保价500元却只赔30元

7月7日，上海的吴女士在某二手交易平台上卖出一架古筝，成交价为150元。吴女士称，寄出古筝时有背包，外壳纸板完好，保价500元。7月9日，买家收货后发现，纸板有破损，导致古筝琴弦断裂，琴面也有破损。

后续与快递公司沟通理赔事宜，起初客服回复只赔30元，她投诉以后，客服来电，改口赔付涉案金额的30%，也就是45元。双方无法就赔付金额达成一致，在吴女士看来，快递保价形同虚设。

辽宁鞍山的胡先生快递保价的则是价值上万元的限量收藏版雕像，成交价格1万元。为了确保万无一失，作为买家，他选择了一家知名快递企业运输，并保价到付，保价金额为9000元。7月8日到货签收时，他却发现雕像的重要部件严重破碎且不可修复。

胡先生称：“实物到的时候，我当快递员的面打开，里边一个很重要的关键部件碎了好多块，很严重。给我的答复就是联系运损赔付，告诉我赔您500元。”

成交价格1万元的雕像，在保



价9000元的情况下，快递客服答复只能赔偿500元，这让胡先生无法接受。目前胡先生正在考虑是否起诉，维护自己的合法权益。

在黑猫投诉平台上，相关投诉多达上万条，涉及的金额少则几百元，多则上万元，物品种类也较为多元化，既有手办玩偶，也有古玩藏品等。如何举证定损，是消费者

和快递公司出现纠纷时的焦点问题。

一位快递公司的管理人员表示，快递公司一般也是委托三方保险公司对物品进行保价；举证定损最为复杂，涉及环节多，监控调取难；一般情况下，即使客户未保价，如果出现遗失也会进行一定的赔偿。

快递定损规则尚不完善

通过梳理多家快递公司理赔规则，记者注意到，快递公司大都会在理赔标准中明确“将根据实际损失进行足额赔偿，最高不超过保价金额”“按照实际价值损失赔偿，但最高不超过申报价值”。北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵

国君表示，快递业存在运输物品范围广、服务场景多、全程全网联合作业等特点，目前快递业对保价物品的定损规则尚不完善，具体操作存在诸多难题。

赵国君表示，目前，快递业整体还处于劳动密集型同质化低价

发展的阶段。快递企业还需在企业管理、员工能力、全流程可追溯等方面进行加强建设，相关保障体系越细化，后续保价与实际价值的匹配度才能更好，运输过程中出现的运损风险和隐患才能有效降低。

保价与大众熟悉的保险不同

消费者对“保价”的理解是快件出现损毁情况，快递企业就应当按照保价金额进行赔偿。而快递企业的“保价”规则往往是实际赔偿时要根据快件的损毁情况确定具体金额，最高不超过保价金额。乔峰长期从事邮政业法律实务，他表示，保价是保险的一类，却与大众所熟悉的保险不相同，保价赔偿完全是由快递企业从已收取的保价款中支付，依靠企业自筹明显来源不足。

乔峰表示，金融业有存款保证金、保险业有再保险的法律，这些规定的存在本意就是增加赔偿的保障和来源。但是，我国目前没有快递业的再保险规定，因为这会直接增加寄件费用。不仅快递企业无法适应市场竞争，寄件人也不愿意承担由此而增加的快递费，这是一个难题。

破解寄递保价与公众消费承受力之间的矛盾，保价后的再保险可能是最佳方案了。

多位法律人士建议，规范保价规则；引入第三方评估，优化定损和举证规则；加强技术监控、强化监管与行业自律。此外，提醒选择保价的消费者，快递保价≠100%理赔。邮寄贵重物品，应按实际价值选择保价服务，切勿因节省保价费用而低估申报。此外，证据留存是关键。一旦发生纠纷，留存的影像资料与单据将成为维护自身权益的核心证据。

（中国之声）

美国沃尔玛超市持刀伤人事件致11伤

美国中西部密歇根州特拉弗斯城一家沃尔玛超市26日发生一起持刀伤人事件，造成至少11人受伤。

当地警方通报说，一名42岁的嫌疑人已被逮捕，此人从超市收银区开始用折叠式凶器伤人。从

目前掌握的信息来看，嫌疑人系单独行动，实施无差别袭击。伤者包括6名男性和5名女性，其中3人正在接受手术。

调查工作正在进行中。当地警方要求民众暂时避开该区域。密歇根州州长格雷琴·惠特默在社

交媒体上说，这起事件骇人听闻。联邦调查局副局长丹·邦吉诺表示，该机构正对当地警方的调查工作提供支持。

特拉弗斯城位于密歇根州西北部。

（据新华社）

泰柬将在马来西亚举行会晤

边境冲突仍在继续

泰国外交部发言人尼康德27日确认，泰国与柬埔寨双方28日将在马来西亚举行会晤。

柬埔寨国防部发言人马莉淑洁达27日在新闻发布会上表示，当地时间2时至6时，泰国军队仍在继续侵犯柬埔寨领土。

马莉淑洁达说，泰军凌晨向柏威夏省和奥多棉吉省多个地点发射炮弹，泰军于6时重新开始发动地面部队进攻。“我们的部队积极而有力地进行了反击，以捍卫我们的领土主权。”

泰国国家电视台27日报道，泰国陆军副发言人里差·素素瓦农就26日美国总统特朗普分别与柬埔寨首相洪玛奈、泰国代理总理普坦通电话并要求立即停火一事回应说，谈判是政府层面的事，战场上的军队在停火尚未明确前仍需继续执行战术行动。

“若要停火，必须由柬方主动提出谈判。”里差说，重要的是，自27日4时以来，柬军仍未停火，还向素林府和乌汶府不同地区开火，泰方不得不使用远程火炮对柬埔寨进行反击。

根据泰方26日发布的数据，泰柬边境冲突已造成13名平民丧生、7名士兵阵亡，另有超过13.8万人从边境地区被疏散。马莉淑洁达表示，柬泰冲突已进入第四天，共有约8万柬埔寨平民逃离家园，寻求避难。

（吴长伟、林昊）

逾50摄氏度 土耳其高温创纪录

土耳其环境、城市化和气候变化部26日说，气象专家25日在该国东南部城市锡洛皮录得50.5摄氏度的气温，创下该国高温纪录。

法新社援引该机构声明报道，当天，土耳其各地共有132个气象站记录到的气温创下7月份高温纪录。

锡洛皮位于舍尔纳克省，距离土耳其与伊拉克、叙利亚边界约10公里。

土耳其先前的高温纪录出现在2023年8月，为49.5摄氏度。

土耳其目前正受热浪袭击，多地发生野火。消防员已连续4天在北部卡拉比克省与一场野火搏斗，这场野火迫使数个村庄的居民撤离。

中部埃斯基谢希尔省发生的森林火灾23日造成5名林业工人和5名消防志愿者死亡，另有14人受伤。

预计还将持续数天的热浪迫使一些地方限制用水，其中包括土耳其西海岸、该国第三大城市伊兹密尔附近的海滨度假胜地切什梅。

土耳其政府数据显示，仅在6月底至7月初，该国就发生了数百起野火，大量人员紧急疏散。令人惊讶的是，该国东北部7月4日晚出现罕见的“七月飞雪”现象。一边是七月飞雪，一边是烈日炎炎下野火频发。一些专家认为，随着全球加速变暖，极端天气事件将变得更频繁、更强烈。

（乔颖）