

快递时效逐步恢复正常 预计中下旬迎来网购收货高峰

继春节宅家买买买之后，遇电商妇女节活动又是一波抢购，大家的快件都收到了吗？日前从无锡空港经开区获悉，辖区内快递物流企业已重新按下启动键，除中国邮政长三角分拨中心、无锡顺丰速运、苏宁物流等企业春节期间正常营运，包括菜鸟网络、韵达、中通、跨越、优速在内的42家物流快递企业2月10日以来分批有序复工复产，辖区内近4000名从业人员已陆续返岗。

“三通一达”回归服务一线 多方因素影响快递时效

“当前快件量已恢复75%，人员到岗率达80%，但部分地区派件时效仍无法保证”，无锡中通人事行政曾女士解释，受疫情影响，许多地方的中通门店暂时不能工作，只能在当地政府安排的空地上进行“摆地摊式”操作，会对快件处理效率产生一定影响，其中，锡山区和惠山区影响较大，需要消费者多些耐心。

早在2月14日就正式复工的申通快递也于本月初走上正轨，江苏申通国际货运有限公司负责人戴秋平介绍，除扬名、中桥、河埭口、钱桥等地业务员短缺，货物有一定程度积压，雪浪承包区业务员为湖北籍暂未返锡，申通快递已基本恢复正常运转。“快递员要走千家万户，光有人不够，还需要熟

纸巾类产品走俏 预计中下旬迎来收货高峰

“往年春节后快递会有一波快递高峰，堪比“双11”，今年快件量同比下降30%左右，高峰可能在本月中下旬到来”，业内人士指出，由于目前许多大型淘宝商户没有正常营业，部分工厂也尚未开工，春节前后的订单仍待进一步消化。初步推断，随着疫情逐步受到控制，春节后的第一个收货小高峰很快将来临。

硕放街道飞凤路上的民

日均派件300-400件 他们这样保障客户安全

位于硕放街道华友北路上的顺丰无锡电商产业园内，中国邮政的快递员马师傅在丰巢智能寄递柜前麻利地扫码输密码，接着将一堆快递包裹投放入柜，“最近一周每天要派300-400件，今天一上午已完成了180件”。

在无锡顺丰硕放分拨中心，满载货物的物流车辆要先登记检查，再到专门区域消毒后，才能将货物送到仓储区分拣。中转场内几条自动分拣流水线隆隆作响，各种包裹正在传输带上被快速



苏宁物流中心仓库工作人员在配货。



小区里的快递柜。

门熟路”，戴秋平解释，熟练工一天能派200票件，新人可能只能派送20件，差距相当大，因此复工不完全的部分网点会形成一定程度的积压。

从圆通快递获悉，当前圆通在无锡已基本恢复正常水平，受影响区域主要是太湖新城等小区集中地区，由于特殊

熙·民生电商物流园内，货品堆放得整整齐齐，全自动流水线上不时有包裹传输过来。3月8日，苏宁在女性服饰、化妆品、百货和母婴用品等方面都做了活动，掀起了抢购热潮。无锡苏宁物流有限公司副总经理窦耀介绍，活动期间，顾客线上线下单后，无锡仓库的发货量每天都有一万多件，而仓库平时的日常发货量为5000-8000件，激增的工作量让所有

准确地自动分拣，工人们忙着将包裹快件打包装车发往各地。现场看到，工人们个个戴着口罩，都有严格的测温消毒流程。

从多家快递企业了解到，除了复工标配的测温消毒，各家快递企业为保障快递小哥和客户的安全，也出了不少妙招。春节以来顺丰中转场、各营业网点按要求严格甄别员工和访客、货运司机的通讯漫游轨迹，并采用“锡康码”进行疫情防控管理。与此同时，在快递收派方面，

情况下外来人员无法出入小区，导致快件延误情况较多，工业区时效则已基本恢复正常。韵达快递的派送难题也主要集中于小区，由于许多菜鸟驿站尚未开门，复工之初压力不小，快递员在配送中也格外留意小区物业的相关人性化措施。

管理人员都参与了一线作业。

受疫情影响，从春节开始，网购成了人们的首选。“先是口罩、消毒液、洗手液一类货品被一抢而空，接着方便面、面粉、调料等货架也被搬空，最近随着复工复产的到来，理发工具、电饼铛、纸巾等次生需求随之增多”，窦耀介绍，此次活动无锡仓发货量TOP10的表单上，发货量前5名中四样是纸巾类产品。

尽可能采用不直接与客户接触方式，一般使用智能柜收寄，或在客户周边划分一个区域用来自寄自取。

苏宁物流中心则专门腾出宿舍楼的顶层作为隔离观察区，实行封闭管理，确保每一名员工的安全。苏宁物流中心当前返岗率已达95%以上。据介绍，公司为有效防控疫情，在末端配送方面，收派件人员除了全部戴口罩、手套等防护用品，还会每天定时对派件车和邮快件进行消毒处理。

(晚报记者 陈钰洁 张颖文/摄)

新人取消婚纱摄影 定金咋可退回？ 疫情期间涉“不可抗力” 消费投诉大致有三种调解方案

本报讯 本打算春节假期拍婚纱照，却因疫情迟迟拍不了。为此，新人提出取消，双方却因定金发生纠纷。近日，经梁溪区消委会工作人员调解，店方全额退还定金。“定金”不是不能退的吗？这起纠纷“特殊”在哪儿？昨天，市消费者权益保护委员会相关负责人对此进行了释疑说法。

去年12月中旬，小雅(化名)和男友阿达(化名)在我市一家婚纱摄影店，支付1000元定金，预定了一套婚纱摄影套餐，拍摄时间暂定在春节假期。没想到，因受疫情影响，拍摄时间一延再延，直到两人复工，婚纱照都没拍成。本月初，考虑到两人都在外地工作，“五一”假期就要结婚，再回老家拍婚纱照不太方便，两人决定取消在该店的婚纱摄影。店方表示同意，但提出因两人违约，要扣30%的违约金。对此，两人无法接受，认为之所以取消拍摄，是疫情这一不可抗力所致。此后，双方经多次协商，仍未达成一致，阿达拨打12315投诉。经梁溪区消费者委员会工作人员调解，近日双方达成一致：店方全额退还定金。

市消保委相关负责人介绍，这起消费纠纷虽不大，但其中涉及两个法律问题，一个是“定金”，另一个是“不可抗力”。小雅向摄影店交付的为“定金”，一般情况下，当她提出取消拍摄

时，等于违约，不应予以返还。之所以返还，是受“不可抗力”的这一特定情况影响。根据司法机关的相关指导建议，本次疫情属不可抗力。当事人可根据疫情对合同履行影响的具体情况主张适用不可抗力的规定而免责或部分免责，或适用情势变更的规定主张合同变更或解除，不能简单机械化按照“定金”与“订金”的不同法律定义进行责任认定。

据介绍，目前我市12315热线接到的投诉、咨询中，涉及“不可抗力”的投诉，主要集中在旅游产品、酒店预订、婚宴预订等方面。无锡“12315”2月份数据分析报告显示，今年消费者咨询问题中位列前两位的分别是：预订的餐饮、住宿能否退款；预订的旅游产品等能否退款。对于此类投诉，目前已调解成功的案例中大致有3种解决方案：订单未给商家造成损失，根据消费者实际情况，采取全额退款处理；商家扣除已产生的服务等费用，为消费者做部分退款处理；双方经协商约定将服务延期。

市消保委相关负责人建议，当疫情发生时，商家和消费者都面临损失，遇有涉“疫”消费纠纷时，双方当事人应在友好协商、互谅互解、共克时艰的基础上，理性协商解决，如协商不成，可请当地消保委组织调解或通过诉讼来维护合法权益。(刘娟)