



□ 本报记者 徐伟
□ 本报见习记者 刘欣

近年来,国内快递行业发展迅猛,业务总量显著提升,“十三五”期间,我国包裹快递市场规模连续多年稳居世界第一。国家邮政局公布的数据显示,2020年,全国快递服务企业业务量累计完成833.6亿件,同比增长31.2%;另外,国家邮政局预计2021年快递业务量完成955亿件。

快递业务量不断增长的背后,是快递市场日益激烈的竞争。为争夺市场份额,不少快递企业纷纷加入价格战,陷入恶性循环。

近日,浙江省政府第70次常务会议审议通过了《浙江省快递业促进条例(草案)》(以下简称《草案》),其中规定快递经营者不得以低于成本的价格提供快递服务,后续将以法规形式提请省人大常委会审议。这一立法举措引起社会强烈关注。

多位专家在接受《法治日报》记者采访时表示,长期低价竞争并非好事,最终损害的是消费者权益。他们建议,运用法律手段对快递经营者和电子商务平台及平台型快递经营者进行规制,从而在一定程度上对快递行业的价格战起到遏制作用。

电商掌握定价权利 快递企业打价格战

今年3月,浙江义乌快递价格战再次打响。有报道称,极兔快递的价格低于1元。4月9日,义乌邮政管理局人士确认,因“低价倾销”,且整改未达要求,百世快递、极兔速递被整治,主要措施是停运部分分拣中心,已于当日执行。

义乌快递业务量巨大,素有快递行业风向标之称,向来是众多快递企业必争之地。据悉,快递价格战由来已久,每隔一段时间就会在快递市场掀起一场“风暴”,今年是第一次暂停部分转运中心。

《中华人民共和国价格法》规定,价格的制定应当符合价值规律,大多数商品和服务价格实行市场调节价,极少数商品和服务价格实行政府指导价或者政府定价。

在北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君看来,现在看到的快递价格基本上都是市场调节价,而非政府指导价,这种价格的形成要遵循市场竞争,由经营者自定的同时也要遵循公平、合法、诚信原则,最主要的就是考虑生产经营的成本和市场的供求关系。

华东政法大学教授、博士生导师任超说,目前国家没有明确的邮政或者快递费的规定,消费者看到的快递价格,是各个地方加盟网点根据市场行情自行确定的。以北京市为例,《北京市快递业价格行为规则》第三条规定,快递业价格实行市场调节价,由经营企业依据经营成本和市场供求情况自主制定,通过市场公平竞争形成价格。

如今,价格战之下快递价格降至“1元时代”,引发多方关注。快递企业为何热衷打价格战,并且力度越来越大?

任超告诉记者,国内的快递行业,除了顺丰和京东走较为明显的差异化之外,在加盟制快递阵营中,各企业的服务水平、价格体系、运营效率都进一步同质化,在这种高度饱和、竞争差异化并无悬殊之处的快递市场,价格成为消费者感知最为明显的核心要素。特别是在义乌这样以小商品贸易为主的城市里,客单价整体维持在较低水平,对商户而言,在庞大的快递单量面前,他们对价格的敏感度反而会更高。

□ 本报记者 余东明
□ 本报见习记者 张海燕

沙滩白云、马车表演……刚刚过去的“五一”小长假,位于上海金山的城市沙滩成为热门景点,单日游客量超过3万人。整个假期,这里未发生一起重大治安案件,停车难问题得到有效缓解,相关投诉量也未上升。这背后离不开金山警方践行的“五小工程”。

所谓“五小”,即“破小案、办小事、解小忧、帮小忙、除小患”,当好为民服务的“贴心人”。刚买的抽油烟机不翼而飞,全先生立刻向象州路派出所社区民警高剑求助。经调查发现,是同小区的一名老人“顺手牵羊”,找到老人后,高剑劝说老人归还物品,但油烟机的小配件已被弄丢,于是他现场展开调解,最终老人愿意买下全先生的油烟机,并当面道歉。

象州路派出所所长陈技曾经有一段刑警的经历。他告诉《法治日报》记者,近年来,侵权类案件等小案愈发成为影响群众安全感的重要因素。“以往一些民生类小案因达不到刑事立案标准被定为治安案件,警力和资源投入相对不

足,会出现结案率较低的情况,有部分群众抱着‘多一事不如少一事’的心态,甚至选择不报案。”陈技说。

为此,金山公安分局提出“破大案不忘破小案,把小案当大案办”,着力从小案件出发,打破了治安案件与刑事案件之间的界限,不断强化接受理、先期调查、调查处理、追赃挽损等环节,切实减少群众损失。

金山公安分局还在制度层面提出“五个必须”要求,即接群众报案后,必须符合治安案件条件的“应受尽受”;必须进行一次性实地走访,了解案件原委;必须对是否存在潜在矛盾纠纷进行一次甄别,避免“小案”升级;必须真正做到案结事了;必须及时将处理结果告知报警人、被害人。

此外,面对随时可能爆发的小忧小患,象州路派出所社区民警联合社区联防联控力量定期上门进行治安防控宣传,对店主进行普法教育,防止顾客饮酒过多聚众滋事,扰乱社会治安。

据悉,上海公安全面推进社区警务改革,完成“一居一警”“一村一警”配置,让社区民警深度参与基层治理,全面掌握辖区基本情况,进一步夯实公安基础。



快递价格降至“1元时代”究竟是忧是喜

专家建议

用法律手段为快递价格战降温



● 就目前的形势来看,整个快递业的价格不是由快递业掌握的,更多的是电商利用自身资源优势,压低快递业价格而拥有定价权

● 过低价格导致企业间恶性竞争,无力良性运转。有些企业会被淘汰,但这并不是单纯的优胜劣汰,如果放任这种形式的淘汰,最后可能导致整个行业生态体系瓦解

● 修订相关的法律法规,使产业链上下游的关系理顺,让电商平台、快递企业及收件人等成为平等的合作主体,才是解决之道

也要管,况且企业怎么会赔钱做生意,会真低于成本价交易?其实不然,企业可能真会暂时做赔钱生意。由此带来的负面影响不容忽视。

从定义来看,低价倾销行为是指经营者以排挤竞争对手为目的,以低于成本的价格销售商品。《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国价格法》(关于制止低价倾销行为的规定)中均有对低价倾销商品的相关禁止性规定。

任超说,低价倾销违背企业生存原理及价值规律,在市场竞争中往往引发价格战,中小企业纷纷倒闭等恶性竞争事件,甚至可能导致全行业萎缩。

数据显示,从2018年至今,共有12家快递企业陷入困局。不久前,“派件费仅四毛钱快递点倒闭”的新闻冲上热搜,某快递网点负责人称,今年2月,原本6毛钱的派件费再次下调了2毛,他只能无奈选择关闭网点。此外,还有快递网点的负责人称,目前只能靠借高利贷维持。

对于这种价格战,快递企业有些无奈,“不降价等死,降价就快死”,快递业陷入低价竞争恶性循环。

服务水平大幅降低 消费者权益将受损

《草案》发布后,有些网友不解,为何“低价”

发现快递网点被停掉了,没有人派件。

“在快递行业中,价格战必然会带来快递网点的波动,网点波动意味着快递末端不稳定。被迫卷入价格战的快递企业,如果没有雄厚的资本实力,为了维持正常的市场运营,只能降低末端派费,直接影响就是快递员收入下降,间接导致服务质量下降,最终失去用户。”任超说。

赵国君说,目前一些快递网点倒闭、快递员跑路及大量流动,快递延时、丢失、破损、不规范投递等现象时有发生。若整个行业都习惯了低价,则会导致整个行业服务水平降低,最终损害的是消费者权益。

不断降价会使网点出现系统性危机,企业的负债、现金流将面临严峻挑战。在任超看来,长期低价竞争并非好事,这种亏损的成本最终都要转嫁到消费者的头上,虽然现在消费者可能占了便宜,但从长期来看,企业最终还是会通过其他方式将利润回收。

赵国君认为,过低价格导致企业间恶性竞争,无力良性运转,更没有办法扩大再生产。有些企业会被淘汰,但这并不是单纯的优胜劣汰,如果放任这种形式的淘汰,最后可能导致整个行业生态体系瓦解。

“如今,快递网点关闭,快递员跑路的状态只出现在局部范围内,我们尚有办法应对,如果这种态势蔓延,整个快递行业的生态体系都有可能瓦解。”赵国君不无担忧地说。

理顺业务协作链条 建立成本测算体系

“处罚快递价格战中的低价倾销行为存在难点。”赵国君说,快递全链条突破地域限制全网联合作业,涉及收集、处理、运输以及投递的所有环节,各家企业对成本的计算、分摊体现出差异性,政府对快递成本价并没有非常明晰的掌握,目前认定是否存在低价倾销行为是以市场上约定俗成的价格作为参照物,监管依据其实并不充分。

关于如何遏制快递价格战,赵国君认为,修订相关的法律法规,使产业链上下游的关系理顺,让电商平台、快递企业及收件人等成为平等的合作主体,才是解决之道。

赵国君建议,可以将电商选择快递企业的选择权交给用户,由用户选择使用哪家快递企业,用户不仅对价格敏感,对服务也很关注,能督促快递企业真正做优质服务,促使快递企业从价格成本、企业生产发展、做优生态圈的角度考虑,自觉对价格、加盟制等进行规范化管理。

任超则建议,通过多部门联合,改变电商控制快递价格的局面,树立打价格战不如打服务战的理念,确保快递业在提升服务质量上多下功夫,不断提升用户服务感知,树立良好经营口碑。

“同时也要督促快递企业进行成本测算。”在赵国君看来,可以形成一个成本测算体系,供监管部门参考,作为监管依据。

任超认为,可以借《草案》的通过和正式颁布,从浙江开始试点,进而推广到全国范围内,对快递经营者和电子商务平台及平台型快递经营者进行规制,在一定程度上对快递行业的价格战起到遏制作用。

需要注意的是,在如今快递量持续增长、末端派送费一再压低的背景下,快递员很难每单都送货上门,但若不上门又担心被收件人投诉。

对此,赵国君认为,目前低价快递本质上是快递员的不满,许多快递员实际劳动付出和收入不成正比,这本身不是一个常态,将会导致大量快递员流失。

赵国君建议,邮政企业和快递企业开展合作,利用邮政的网络资源、资金资源、末端资源等优势,打造末端快递新模式。

制图/李晓军

地图App含错误虚假信息引关注 记者调查发现

提交虚假地理位置标注竟然可以通过审核

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 苏欣雨

近日,有知情人士反映,在地图App搜索“法治日报广告部”居然出来的不是法治日报社地址(北京市朝阳区花家地甲一号),而是位于北京市朝阳区西大望路12号大望写字楼402室的这个地址。

为何用地图App检索地址会查到错误的地址?地图运营者是否需要保证地图地址的准确性?地图运营者提供了错误的地点信息是否需要承担一定责任?带着这些疑问,《法治日报》记者进行了调查。

搜索地址屡次出错 新增地点审核简单

记者打开腾讯地图App,以“法治日报广告部”为关键词进行搜索,发现只显示了一个地址,为北京市朝阳区西大望路12号大望写字楼402室,并标注有电话。然而,此电话并非法治日报广告部的官方电话。

之后,记者又在其他地图App上进行检索,发现百度地图App、搜狗地图App均显示为北京市朝阳区西大望路12号大望写字楼402室。其中,百度地图App在地址后标注“推测位置”字样。在高德地图App上,则没有检索到任何结果。

记者决定尝试自行添加新地点位置,以高德地图App、百度地图App、腾讯地图App为操作对象,了解新增地点信息的审核情况。记者发现,高德地图App、百度地图App、腾讯地图App的“上报”功能中,均有“新增地点”和“新增商户”这两项新增地理位置信息的功能,以供用户自主添加新地点。

3个地图App的“新增地点”功能需要填写的信息包括:“地点名称”“地图位置”(通过GPS自动定位,也可手动调节)“门脸照片”和“联系方式”。

关于“新增商户”这项功能,除了以上“新增地点”所要填写的基本信息外,还需要提交“营业执照”和商户的“身份证照”。此外,3个地图App均有类似“免责声明”的条款。

在记者上报了一个虚构的店铺地点信息后,3个地图App的审核情况大致如下:

腾讯地图App的审核反馈最快。记者于4月3日20时15分发送上报申请,腾讯地图App于当日20时24分反馈了结果,结果为“已上线”,并可通过地图进行导航。通过短短9分钟便上线了一家店铺的地理位置信息,其间记者没有收到任何核对该信息或电话。

高德地图App于次日上午通过电话直接与记者核实新增店铺地点的具体信息。高德地图App工作人员询问记者:“店铺是底商还是在单元楼里面?”记者回答在单元楼里后,工作人员又询问了具体的单元和人口的具体位置信息,之后便表示店铺位置可以上线。记者询问店铺是否需要提供营业执照或身份信息时,工作人员回答:“我们只需要核对您店铺的准确位置,都不需要上传营业执照。”最后,工作人员仅确认了位置信息,便将该店铺的地理位置上线。

百度地图App同样于次日以短信形式反馈了审核信息。结果显示新增的店铺地点信息被驳回。记者与百度地图App工作人员取得联系,工作人员表示:“新增的地点如园区、公司、店铺或商铺,提交的图片需要悬挂式的门头招牌;如果没有悬挂式招牌的,则需提交园区内、地点内、公司内等明确标注与新增地点名称一致的吧台信息,这种才可以作为有效的信息来提交。如果这两种形式都没有,则无法保证新增店铺地点信息审核通过。”在问及是否需要营业执照时,工作人员回答:“新增标注店铺地点信息不需要营业执照,如果后续需要管理、装饰您的店铺,比如在百度地图App上发布公告信息、活动图片、评论、营业时间等信息,则需要提交营业执照。”记者还了解到,百度地图App对新增地点的审核是人工审核。

实验结束后,记者让上述3家地图运营商取消了刚上线的虚构的店铺地点信息。

报错处理效率偏低 商家负有更改义务

记者发现,百度地图App在“法治日报广告部”导航的后方用括号注释了“推测位置”。记者致电询问原因后,工作人员表示:“此信息为地图数据信息,可能是相应的热心用户同样进行了纠错提交,但还没有进行进一步核实。”

于是,记者于4月3日向百度地图App上传了“法治日报广告部”的地点报错,工作人员告诉记者,报错的处理时效是一个工作日内给出处理结果,但记者在一个工作日内并未收到任何反馈。记者再三致电询问后,工作人员表示会尝试记录上报信息,对接相应审核工作人员,相应的处理流程无法透露且无法保证结果。直至4月10日,百度地图将错误地址删除。

对此,中国传媒大学文化管理学院院长郑宁指出:“地图商家负有对错误、虚假地点予以更正、删除的义务。”

根据《地图管理条例》第五十四条规定,违反本条例规定,互联网地图服务单位使用未经依法审核批准的地图提供服务,或者未对互联网地图新增内容进行核查核实的,责令改正,给予警告,可以处20万元以下的罚款;违法所得的,没收违法所得;情节严重的,责令停业整顿,降低资质等级或者吊销测绘资质证书;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

上海市政协常委、协力律师事务所律师游闽键说:“若代理商提供的错误、虚假地址涉及侵权,可要求运营商删除侵权位置信息。运营商拒不删除的情况下,可能与代理商一起承担连带责任。”

实行地图审核制度 新增信息务必核查

对于地图App商家是否有对用户新增地点信息进行审核的义务,郑宁表示:“地图管理涉及国家主权、文化和利益,也涉及经济建设、社会发展和人民生活服务,因此我国有严格的地图管理制度。”

郑宁指出,根据《地图管理条例》第十五条,国家实行地图审核制度;根据《地图管理条例》第三十八条,互联网地图服务单位应当使用经依法审核批准的地图,加强对互联网地图新增内容的核查校对,并按照国家有关规定向国务院测绘地理信息行政主管部门或者省、自治区、直辖市测绘地理信息行政主管部门备案。

“因此,地图App商家作为互联网地图服务单位,有义务对地图新增内容进行核查校对,涉及合法性、真实性等方面。”郑宁说。

地图商家上报错误、虚假地点信息是否违法?郑宁认为:“故意上报错误、虚假信息,可能违法。《互联网信息服务管理办法》规定,互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播含有散布谣言、扰乱社会秩序、破坏社会稳定内容的信息。”

此外,郑宁强调:“如果地图App商家没有尽到审查责任,免责声明不能使得商家免责。根据民法典第四百九十七条,有下列情形之一的,该格式条款无效:(一)具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形;(二)提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利;(三)提供格式条款一方排除对方主要权利。”

不过,在北京师范大学法学院教授刘德良看来,地图App商家其实是提供了一种导航服务,地图App的地图位置存在偏差是有可能的,现实生活中许多单位的地点本身就是在不断变动,这种现象也是被允许的。

科技赋能推动基层勤务改革

上海金山警方推进“五小工程”暖民心

象州路派出所还专门成立“警情降压机”专班,对社区民警入户宣传、隐患排查、警情处置等工作进行专项推进,通过制度方式进行硬规范,做到“矛盾不上交,平安不出事,服务不缺位”。

为了让社区民警更好地胜任工作,金山公安分局研发应用“群防力量联动协同平台”,这一数据平台打通了公安、综治、网格协同处置渠道,组建全天候响应的物业应急联动队伍和居委会平安志愿者队伍,推动协同治理、全民安防和精准警务模式紧密衔接。

“喂,王阿姨你还好,吃过饭了吗?”社区协管员周琪接到孤老王阿姨的电话后,电话那头却言语不清,气息微弱。于是周琪立刻与社区民警、居委会联系,并前往王阿姨家中查看,发现老人已经陷入昏迷,他们赶紧将老人送往医院抢救。

在象州路派出所辖区内,60岁以上老年人约占常住人口的一半,子女也多离家在外。据统计,目前大约有1800多名独居老人,派出所联合相关单位自主研发“独居老人智能关怀系统”,利用辖区警务室让行动不便的老年人足不出户即可实现公安户政业务,通过这些小事,民警成了群众的自家人,警民关系更加融洽。

像这样的“办小事、帮小忙”,在金山公安系统已经蔚然成风。自实施一线综合执法以来,基层民警变身“全科警察”,他们不仅承担着交通、巡逻等职能,更是社区平安建设的组织者。

有群众反映,部分道路标志不清,上下学交通拥挤,停车资源紧缺,公安机关开展隐患排查和优化整改,通过道路设施“小改小革”提升通行效能。有的小区周边有人向老年人推销非正规电子治疗器械、高价保健品、非法金融产品等,公安机关一旦发现并掌握相关线索,就马上会同区相关部门开展联合调查,准确定性,及时查处。

基层派出所全部建设“综合窗口”,户政、治安、出入境、交管等高频业务可一窗办理,实现群众办事“找警种”到“找警察”的转变。

“随着政法系统教育整顿进入深水区,‘五小工程’将在回应人民群众新期盼,树立政法队伍新形象方面产生更深远的影响。”金山公安分局主要负责负责人表示,他们将始终坚持以人民为中心,把人民对美好生活的向往作为奋斗目标,从群众身边的小事入手,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,形成“人民警察为人民、人民拥护爱戴人民警察”“警民鱼水一家亲”的良好社会生态。