

寄去手機後又曝寄去黃金 順豐再陷「保價賠償之爭」

「寄去11000元手機僅賠1000」「寄去20克黃金保價八千隻賠兩千」……近日，順豐因保價賠償問題被推上風口浪尖，登上社交平台熱搜，有網友直陳「1萬變1千，誰能接受」，也有人質疑消費者「不捨得出保價金額還想多賠」。

快遞行業的保價一直都是公眾關心的問題。在中國快遞行業，幾乎每家快遞公司都出於保價相關標準和規定，但是基於快遞保價的複雜性，引發的爭議頗多。作為以高質量服務著稱的快遞企業，順豐接連出現保價問題，自然備受關注。

2021年，中國快遞行業正式進入「千億件時代」，2022年上半年，即便受到疫情影響，全國快遞服務企業業務量累計達到512億件，同比增長3.7%，預計未來幾年還將持續增長。龐大的基數之下，如何持續提升服務質量，實際上也考驗著每個快遞企業。另一方面，在經歷價格戰後，當下快遞行業已經進入優勝劣汰階段。

值得注意的是，這次保價賠償爭議一是發生在同城配送中，另一是在傳統業務中。有業內人士表示，順豐如果想持續佔領市場，必須將服務進一步細化。

快遞保價賠償的爭議

近日，「順豐寄去11000元手機僅賠1000」話題登上熱搜，引發網友熱議。

在報道中，來自深圳的夏女士稱自己花了11000元買了一部全新未拆封的iPhone，在寄給江蘇的人的過程中被告知快遞丟了，要走理賠。然而在理賠金額上，夏女士與順豐發生分歧。

今年6月，一位用戶寄送3顆鑽石，其中一顆價值23萬元的鑽石丟失，事情發生後順豐方面報警，根據保價額提出賠償7萬元，該用戶並不接受。當時順豐方面回應稱，這個賠償額是根據保價相應比例來計算賠償額度的。李女士並未足額保價，因此只能打折扣。

上述事件並非孤例，天眼查APP顯示，順豐速運有限公司存在數百條法律訴訟信息，相當多訴訟涉及財產損害、服務糾紛等情況。順豐在單人口處顯示《電子運單契約條款》，對不同情形下的賠付做出了預定，其中規定因順豐原因導致保價快件在運輸環節發生全部滅失的，順豐按照實際損失賠償，但最高不超過保價金額。

保價賠償問題引發用戶對寄送貴重物品

的擔憂：不保價丟件後賠償應當如何確定，保價後是否能夠按照保價金額賠付？

浙江曉德律師事務所首席律師陳文明表示，對於購買保價的快件或者郵件，應當按照保價金額賠償。對於未購買保價的快件或者郵件，按照《中華人民共和國郵政法》《民法典》等相關法律規定賠償。在快遞寄送過程中，在某些情形下，即使沒有保價，如果能夠提供物品的價值證明也有可能原金額賠償。

他強調，快遞保價規則應該是公平、公正的規則，符合快遞公司和消費者雙方利益。商家的保價條款，不能不合理地免除或者減輕自己的責任、加重或者限制對方的主要權利。

小件化趨勢的壓力

對一家以高質量服務著稱的企業而言，保價賠償爭議可能導致企業陷入信任危機。順豐自成立以來，以「快」著稱，時效物流是其核心產品線，送的東西大多是文件、票據和高價消費品等。此次保價賠償爭議後，有網友回復稱：「8000元是小事，丟了信譽的公司走不長遠。」

2021年，順豐控股營業收入達到2072億元，同比增加34.5%，實現歸母淨利潤42.69億元，同比下滑41.73%。

今年上半年，全國物流需求規模保持增長，快遞企業普遍實現營收和利潤的增加。根據財報數據顯示，2022年上半年，順豐控股實現營收1301億元，同比增長47.2%，淨利潤為25.1億元，同比增長231%。

然而營收、利潤雙雙大增的順豐實際業務量並沒有增加多少。

由於合併嘉裡物流，順豐供應鏈及國際業務不含稅營業收入465.3億元，同比增長44.7%。順豐的傳統業務板塊增速卻並不理想，其中時效快遞業務同比增長5.1%，經濟快遞業務同比下滑7.3%，快遞業務同比增長1.6%，冷運及醫藥業務同比增長9.3%，順豐同城業務同比增長28.2%。2022年上半年，順豐快遞總件量為51.3億，與2021年同期持平。

從中小快遞行業看，2017年以前，快遞行業混戰，根據公開數據顯示，快遞服務品牌前8位綜合占比從2013年的79.6%下降到2017年的75.7%。隨後，當三通一達和順豐逐漸主導行業並相繼上市後，行業集中度逐步提升，2020年3月前8位市占比達到85.9%。

不過隨著極兔快遞等新興快遞公司崛

起，又一場價格戰出現。自2020年開始，行業中不少企業票單價大幅低於成本線水平，2020年快遞行業降到10.6元，同比下降10.2%，是7年以來最大跌幅。

2021年，順豐也實施降價策略，同比降幅超過20%，最終目的是與三通一達競爭，保證市場份額。但根據公開數據顯示，2022年上半年中通、韻達、圓通、申通和順豐的市占率依次為22.31%、16.68%、15.78%、11.09%和10.09%，其中韻達和順豐的市場份額出現萎縮。

貫錄資本CEO、快遞行業專家趙小敏指出，上半年，中國物流運行受到了疫情的衝擊，但是總體抗擊打能力還是較強的。順豐的特殊性在於其商業模式，作為高端快遞市場的商家，業務是直營模式，成本相對更高，產品溢價相應更高，因此收入規模領先。不過，三通一達的主要經營範圍來自於電商件，而電商件早在2016年就佔據整個市場的80%。對順豐而言，受大環境擾動更為強烈，因其與B端企業發展緊密相關。

資深互聯網觀察人士張書樂告訴，縱觀整個市場，電商都在做物流，快遞物流往往依附在強大的上游資源中，作為「終端」，較難獨立存在。順豐前幾年的優勢會顯得不那麼明顯，現階段順豐要通過服務體驗和時效物流打出差異性，發力綜合物流，增強品牌。「快遞物流行業還是勞動密集型企業，小件化趨勢愈加明顯，很難實現標準化，因此也會出現各種各樣的售後問題」。

同城競速，快遞行業要求變高了

「流程越複雜，用戶承擔的價格就越貴，這是一個必然的結果」，趙小敏告訴，近些年來，隨著經濟生活水平提高，消費者對快遞服務需求提升，在售後服務方面面臨不少問題，爭議較大，涉及環節較多，比如寄送商品價值評定、貴重物品保價價格規定等。

然而快遞作為推動流通方式轉型、促進消費升級的先導性產業，和產業鏈上下游關係密切，因此企業要盡量做到「使命必達」，流程要盡可能優化，這樣一來，消費者也盡可能滿意，不過在寄送物品的價值認定上的確容易出現爭議和盲區。

根據公開數據，2022年1月到7月，全國快遞服務企業業務量累計完成608.6億件，同比增長4.3%，然而因快遞郵件丟失、損毀而引發的糾紛也在增加。天眼查APP顯示，順豐

公司存在數百條法律訴訟信息，其中，運輸合同糾紛、服務合同糾紛、財產損害賠償糾紛等占總數近一半。這背後也反映了順豐等快遞企業的業務難題，勞動力成本日益增加的情況下，如何更好完成服務。

根據艾媒諮詢相關報告顯示，疫情加速居民消費線上化，線上下單、線下送達成為重要配送方式，各行各業商戶逐漸開闢線上化路徑，在供需雙方的共同推動下，同城即時配送迎來爆發。根據測算，2021年中國零售O2O滲透率約為1.6%，預計2025年達到7.8%，屆時零售規模將突破1.2萬億元。目前，多家互聯網巨頭入局，順豐同樣在該業務上進行卡位。

順豐同城是順豐系旗下第四家上市公司，另外三家分別為順豐控股、順豐房托和嘉裡物流。從財報數據來看，順豐同城業績增速較快，2022年上半年營收為44.81億元，同比增速為20.82%。然而營收快速增長的背後，卻是持續不斷的虧損，今年上半年，歸母淨利潤為-1.44億元，近四年虧損接近26億元。在美國、達達、蜂鳥和閃送等早已入局的玩家面前，順豐同城的壓力並不小。

「此次保價賠償爭議也發生在同城配送中，這和傳統快件有很大的區別，同城配送的物品往往沒有商家或第三方參與，價值認定規則更加不清晰，對很多消費者而言，剛需性極強的情況下，很多寄送物品一旦出現問題，很難得到妥善的解決方案」。張書樂指出，同城配送涉及到的潛在糾紛可能更多，順豐如果佔領這個市場，必須將服務細化，不能再粗放經營，可以通過給出分類配套方案消除風險。

陳文明表示，企業在對量進行追求的同時，更要向提質轉型。企業應當在原本的規模效應、網絡佈局等基礎上，探索新的業務模式，尋求差異化競爭。此外，快遞企業應當注重用戶體驗，持續提升服務質量，針對高淨值貨物的保價，切勿在格式條款跟郵寄過程中暗藏貓膩，坑騙消費者會砸了自己的招牌。

「服務將貫穿始終，這個行業最大的價值也是基於此，企業要抓住問題的本質，否則有可能越來越被動」，趙小敏指出，同城配送市場發展還處於規模提升階段，未來企業的規模需要達到一定水平，解決方案能力需要更強，差異化能力將是一個非常大的看點。

真正內心強大的人：事來扛住，事過翻篇

未事不可先迎，遇事不可過憂，既事不可留住。

周國平在《人生不較勁》裡寫：

「人無法支配自己的命運，但可以支配對待命運的態度，平靜地承受落在自己頭上不可避免的遭遇。」

一個人處事情態的處理，藏著他的見識修養，也決定他的生活走向。

遇事最有水平的處理方式：事來則扛，事過翻篇。

01 事來扛住

杜拉斯的筆下，有一篇《斷水人》。

在法國東部一個小鎮上，一家人住在火車站附近廢棄的屋子裡。

因為極度貧困，他們已經很久沒交水電費和煤氣費了。

烈日炎炎的天氣，自來水公司的人員，切斷了他們的供水。

女人帶著兩個孩子，一個四歲，一個一歲半，他們乾渴難耐，也沒辦法洗澡。

男人在鎮上打零工。男人晚上回來之後，跟女人一人摟著一個孩子，在家旁邊的鐵軌上臥軌自殺了……

讀到這個故事時，只感覺無比唏噓。

這個世界，總有很多令我們崩潰的事。

感情受挫、工作不順、創業失敗……日子過得越久，便越懂得楊絳先生那句「這世上沒有不帶傷的人。」

區別在於，有人在傷痛裡沉淪，放棄餘生，也有人扛住命運起伏，迎來了新生。

作家@老楊的貓頭鷹有位朋友，叫老吳。

在他很小的時候，父親就因為鬥毆進了監獄，母親撤下一大家子人離家出走了。

一貧如洗的家中，只剩下老吳和他臥病在床的奶奶、嗷嗷待哺的弟弟。

作為家中唯一的「頂樑柱」，年幼的他不得不扛起責任。

那些年頭，老吳白天去撿塑料瓶，晚上到飯館裡刷碗，年紀稍大一點就去做洗車工、搬家工……

最難的時候，他打了三份工，每天只睡兩到三個小時，為了省錢，買最便宜的饅頭，就著白開水往下嚥。

老吳就這麼默不作聲地扛著，辛苦勞累地奔著，但好在日子也慢慢好起來了。

回望過往艱辛，他很淡定，「當我發現

不論多糟糕的事都弄不死我的時候，我就徹底釋然了。」

說這話的時候，老吳已經開了自己的工作室，閒時他與人聊茶藝，談文學，討論人工智能的走向。

談笑之間，彷彿那些苦難從未在他身上發生過。

《島上書店》裡有這麼一段話：「每個人的生命中，都有最痛苦的那幾年，將人生變得美好遼闊。」

撐不住，你的人生戛然而止。

撐住了，你會發現苦難不過是磨礪的另一個代名詞。

人應該像蒲公英的種子，生活的風把我們吹到哪裡，我們便在哪裡落地生根。

這是堅韌的生命力，也是一個人了不起的自愈力。

02 事過翻篇

作家亦舒有次去倪匡家做客，看到花園裡的綠植鬱鬱蔥蔥的，特別喜歡。

她便問道：「你家的盆栽養得那麼好，有什麼秘訣嗎？」

倪匡笑著說：「其實很簡單，無非就是死的丟掉，再買新的。」

養盆栽如此，我們的生活也當如此。

已過的事情，不必再追；過往的傷害，學會放下。

我有一位朋友，當年跟他的合作夥伴一起辦公司，經過數年摸爬滾打，終於在行業內站穩腳跟。

然而，當某天公司陷入巨大債務危機時，合作夥伴不僅沒有鼎力相助，反而跳槽去了別的公司，還帶走了大批的客戶。

這對於原本就舉步維艱的朋友來說，更是雪上加霜。

那些日子，他四處求人，熬掉了好多頭髮，才最終力挽狂瀾救回了公司。

後來，當他因為某個項目跟曾經的「背叛者」再次坐在一個桌上的時候，竟然也能在餐桌上言笑晏晏。

朋友說，面對這種忘恩負義的人，他很想一個巴掌呼過去，後來想想卻忍住了。

陳年的舊賬，若是反覆撕扯，只會讓自己陷得更深，也會讓局面變得更加難堪。

成年人的強大，或許就是在談笑間將過往恩怨全數嚥下，再用被委屈撐大的格局，去成全自己的餘生。

巴爾扎克曾說，人生不忘記許多，生活便無法繼續。

生命中那些令我們不甘的事，終究已成過去；那些曾經我們怨恨的人，終究只是生活中的路人。

日子總是要往前走的，不能老是回頭看。

世事猶如書籍，一頁一頁翻過去了，才能接著書寫新的篇章。

03

很喜歡這麼一句話：生活不是盯著傷心事叮出來的，而是昂首挺胸朝著朝陽一步步走出來的。

事來扛住是本事，事過翻篇是格局。

有這麼一個女子，從小過著錦衣玉食、眾星捧月的生活。

然而婚後，原本歲月靜好的生活，突然向她張開了血盆大口。

丈夫出軌年輕寡婦，後來又去折騰創業，屢遭重創。

日子捉襟見肘之際，她拖著孩子，扛起生活的重擔，做數份工作補貼家用。

生活剛有起色，丈夫又被打成「右派」，在獄中淒慘離世。

後來的歲月裡，她更是經受過無數次「致命打擊」：

財產被充公，被剃頭遊街，被下放到農村養豬、挖河泥，清洗裝滿屎的馬桶……

同去的很多人捱不住，紛紛自殺，只有她挺了過來。

等到終於熬出頭了，回首往事時，她卻沒有絲毫怨恨。

對帶給她諸多傷害的丈夫，她沒說過半句壞話，反而在孩子面前誇他們的爸爸。

對那些特殊年代裡給了她莫大恥辱的女幹部，她也沒有任何怨懣。

她說：

「我在曾經的生活中學到很多東西，如果生活一直順遂，我永遠也不知道自己心有多大，能對付多少事。而現在，我有著豐富的一生。」

她，是被稱為「上海最後的貴族」的郭婉瑩。

我常在想，一個人，需要具備多麼強大的心臟，才可以淡然說起那些慘痛的過往：

一個人，需要多大的格局，才能在談笑間將一切傷痕全數遺忘。

將苦難當做贈禮，把傷痕當做勳章，這

位從未斷過精神奔竊的女性讓我們看到：

最能體現生命波瀾壯闊的，是身處困頓時的剛毅，和敢與往事和解的勇氣。

一個人真正的強大，是既能坐看風起雲湧，亦能笑觀花開花落。

風來，在飄搖中依舊腳步鏗鏘；風去，在劫後餘生中重歸心靈的平靜。

▽

沈復在《浮生六記》中寫道：

「未事不可先迎，遇事不可過憂，既事不可留住，聽其自然，應以自然，任其自去。」

際遇起伏之際，拿得起，塵埃落定之後，放得下。

如此，才能熬過命運的動盪起伏，走到生命的豐饒之地。

走過世事滄桑，越過驚濤駭浪，願你依然內心無恙。

錢昆疫下打油詩

小花

牽拉粉扇滿枝丫，
忽見小花正芳華。
人生最喜見此景，
老花焉時有小花。



牽拉紙扇滿枝丫，
惊見小花正芳華。
人生何尝不是如此，
老花焉有了小花。