

# 针对生鲜推出优先中转等服务,收取3元~5元费用,消费者质疑重复收费 快递公司收取保鲜服务费是否合理?

本报记者 李国

仲夏时节,鲜甜多汁的水果集中上市,成为很多家庭餐桌上的佳品,水果等生鲜快递运输服务需求大增。与此同时,一场关于快递保鲜服务费的争议也悄然升温。

前段时间,快递市场关于保鲜服务费讨论热烈。所谓保鲜服务费,并非是冰袋等冷媒包装费用,而是指专属标识、优先中转、优先派送和售后等服务费用,有快递公司按照寄递距离收取3元~5元服务费。

对此,有消费者认为,生鲜容易腐败变质,快递公司推出优先派送等服务并收取一定费用可以理解。但也有消费者质疑,快递费已经包含了运输成本,再收保鲜费属于重复收费。

## 生鲜物流成本高

7月2日,“重庆爆品”巫山脆李开园上市,盒马鲜生、宜品良品、顺丰和菜鸟速递等多家快递公司,都在果园边设置揽收服务点,实现全国千余城市“次日达”。

各家快递公司都宣称,当日发货当日揽收,川江浙沪皖等地主要城市第二天可送货上门。但寄递价格各异,以2.5公斤鲜李跨省寄送为例,顺丰的邮费为47元,京东为42元,而菜鸟速递仅为24元。

重庆冷链物流协会负责人表示,生鲜物流成本是不争的事实,以重庆为例,一箱2.5公斤的杨梅,售价200元,但是快递费要30元左右。

## 阅读提示

针对生鲜快递,有快递公司推出了张贴专有标识、提供优先中转、优先派送、禁止投柜和个性化理赔等服务,并收取保鲜服务费。此举便利了消费者寄送生鲜,但也引发了一些争议。有消费者认为,如果优先派送,适当收费可以理解;但也有人质疑,快递费已经包含了运输成本,再收保鲜费属于重复收费。

“生鲜由于易腐败变质,对于交付的即时性和品质要求都很高,冷链物流配送比常温配送成本至少高出30%。”重庆某冷链企业负责人易先生称,一辆4.2米的冷藏车,可装载3吨到5吨货物,像重庆主城这样一个千万人口规模的城市,配送3个点位,费用基本在350元到450元之间。如果是常温物流,同样情况大概只需要250元到350元之间。

长途冷链运输,成本更高。比如租一辆13.5米的冷藏厢式货车,从重庆到北京单趟费用在1.7万元左右,比常温货运高一半多。

国家邮政局公布的数据显示,2023年,快递行业平均价格9.15元左右,同比下降4.1%,再创新低。快递企业增收不增利的问题已经十分明显。而生鲜物流成本虽高,但却为数不多的增量市场,成为各企业发展的一个重点领域。

## 保鲜服务费存在争议

随着生鲜市场的规模扩张,生鲜物流需求快速增长,同时表现出终端订单小、品种多、频次高的特点,加之生鲜腐败变质等问题引发的消费投诉不断增多,一些企业开始拓

展收费增值服务。

有快递公司针对生鲜推出了张贴专有标识、提供优先中转、优先派送、禁止投柜和个性化理赔等服务,并收取保鲜服务费。

对此,有观点认为,为了保证鲜果质量,快递企业所投入的包装设计研发、所开辟的冷链专线、在机场开设绿色通道等,处处都是开支,因此适当收取保鲜服务费可以理解。

不过,争议也随之而起。在黑猫投诉上,关于保鲜服务费的投诉有数百条。有网友指出,快递公司收了保鲜服务费却未履行保鲜义务。还有网友质疑快递公司是否优先中转、优先派送,消费者根本不知情,感觉这个钱花得不明不白。

有业内人士指出,保鲜服务是为了确保商品在承诺时效内安全送达,是一项基础服务,并不属于增值服务,不应该额外收取费用。

在此背景下,有快递公司近日推出“生鲜平价寄”服务,也提供专属标识、优先中转、优先派送和无忧售后等保鲜服务,确保江浙沪皖次日达、按需上门。价格方面,该快递公司明确不收取保鲜服务费。

该快递公司相关负责人表示,生鲜寄递

市场服务单一、价格偏高,市场需要好用不贵的快递产品,既保障物流体验,又降低生鲜农产品流通成本。该公司今年计划全面进入生鲜产区,让消费者和商家有更多选择。

## 生鲜快递“卷”价格才刚开始

“保鲜费的提出,可以理解是市场催生的高阶需求,也可以看作是快递物流企业尚未能消化和降低成本、提出的分层付费服务。”重庆工商大学教授莫远明说,既然是分层,必然就要在效率和质量上有更高要求,这是快递业核心竞争力的体现。比如,比普通物流早一天半天送到、不能出现融化解冻现象、到达时箱内温度必须低于户外温度等。

在莫远明看来,“生鲜平价寄”服务的推出,短期内很难带来生鲜物流价格的大幅波动,但从长远来看,会在行业产生“鲑鱼效应”,这或许是生鲜快递“卷”价格的开始。眼前的问题是,有的快递公司对生鲜快递加收保鲜服务费,有的不额外收费,那么到底该不该收费?能不能收费?保鲜服务到底是基础还是增值服务?这都有待消费者来检验。

值得一提的是,生鲜快递是典型的规模经济,只有形成一定的规模效应,冷链物流成本才会下降并且稳定下来。

“收费低,成本也要低,生意才能运转下去。卡好位,不激进扩张是现在我们生鲜业务的战术。”菜鸟速递相关负责人坦言,企业在生鲜领域目前的思路是,不贪大求全,而是聚焦在货量集中的100多个核心城市,以降低成本。

暑运首日  
全国铁路发送旅客  
超1300万人次

7月1日暑运首日	7月2日
全国铁路发送旅客 1363.8万人次	全国铁路预计发送旅客 1200万人次
铁路运输安全平稳有序	计划开行旅客列车10286列

资料来源:中国国家铁路集团有限公司 新华社北京7月2日电

# 国家防灾减灾救灾委员会派工作组赴湖南指导救灾救助工作

本报北京7月2日电(记者王冬梅)记者从应急管理部获悉,国家防灾减灾救灾委员会当日针对湖南省近期严重暴雨洪涝灾害,将国家救灾应急响应级别提升至三级,派出工作组赴灾区实地查看灾情,指导和协助地方做好受灾群众基本生活保障等救灾救助工作。

国家防总办公室、应急管理部当日继续组织气象、水利、自然资源等部门进行防汛专题联合会商,视频调度安徽、湖北、湖南等8省份,分析研判近期雨情汛情灾情,调度部署防汛救灾工作。

根据会商结果,当前全国汛情主要集中在长江中下游及鄱阳湖、洞庭湖水系,太湖流域和乌苏里江。预计长江中下游干流水位仍将持续上涨,太湖水位维持超警,乌苏里江洪水仍将持续并向下游演进。

应急管理部有关负责人强调,要紧盯重点部位、重点对象做好巡查防守。特别关注地质灾害的滞后性,提前果断转移危险区人员。进一步调集救援力量、通信力量和排涝力量,尽快恢复水毁防洪设施和通信基础设施。统筹做好灾情评估和灾后救助,妥善安置受灾群众,加快开展恢复重建工作。

据悉,国家防总维持针对安徽、江西、湖北、湖南的防汛三级应急响应和针对黑龙江、江苏、广西、贵州的防汛四级应急响应。国家防灾减灾救灾委员会维持针对安徽、广东的国家三级救灾应急响应和针对广西的国家四级救灾应急响应。

此外,国家防灾减灾救灾委员会办公室、应急管理部会同国家粮食和物资储备局向安徽省紧急调拨折叠床、夏凉被、家庭应急包、折叠桌凳等2.6万件中央救灾物资,支持灾区做好受灾群众紧急转移安置和基本生活保障工作。

# 联合调度上中游水库群拦洪91亿立方米 水利部门全力应对长江第1号洪水

本报北京7月2日电(记者蒋嵩)记者从水利部获悉,受持续强降雨影响,长江2024年第1号洪水于6月28日14时形成并持续发展演进。7月1日23时40分,长江中游干流汉口水文站水位涨至27.31米,超警戒水位0.01米。据预报,长江中下游水位仍将持续上涨,洪水过程将延续到7月中旬,超警河段及时间长,局部超警幅度大,防汛形势严峻。

6月25日以来,国家防总、水利部多次举行专题会商,滚动安排部署长江流域洪水防御工作,强调要系统、科学、安全、精准调度以三峡水库为核心的流域上中游控制性水库,全力应对长江2024年第1号洪水,坚决打好打赢防汛抗洪硬仗。各级水利部门迅即行动,滚动加密雨水情监测预报,动态研判分析流域产汇流和干支流洪水演进情况。

6月26日至7月1日,水利部联合调度长江上中游53座控制性水库累计拦洪约91亿立方米,极大减轻了长江中下游地区防洪压力。为充分发挥三峡水库“大国重器”的防洪作用,水利部长江水利委员会先后发出4次调度令,调度三峡水库日均出库流量从24000立方米每秒逐步减小至14000立方米每秒左右,累计拦洪39亿立方米。其间,于6月28日将最大入库流量30000立方米每秒削减至14000立方米每秒下泄,削峰率53.3%。



# 超1.7万经营者入驻“消协315”平台 消费者投诉处理效率将进一步提高

本报北京7月2日电(记者杨召奎)7月1日,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行,条例进一步加大了对消费者合法权益的保护力度。为提升消费投诉处理效率,中国消费者协会开发的“消协315”平台微信小程序经营者端,同步上线运行。截至6月底,“消协315”平台自3月15日上线以来,已

有1.7万余家经营者入驻,和解成功率达50%以上。

此次上线的新端口,还可以帮助经营者快速响应消费者诉求,及时与消费者进行沟通协商并迅速采取有效措施加以解决,实现快速和解,将消费纠纷化解在源头。新端口为经营者提供了多项实用功能,包括移动端

接收消费者投诉,在线分办、在线和解、经营者管理等,经营者可以随时随地使用手机第一时间处理消费者投诉。

据介绍,“消协315”平台以其高效、便捷的特点,受到了广大消费者和经营者欢迎。随着微信小程序经营者端的上线,平台将进一步为经营者提供便利,推动投诉处理效率进一步提高,和解率进一步提升。

中国消费者协会有关负责人表示,下一步将持续完善和优化“消协315”平台各项功能,加强对经营者的培训和指导,充分发挥小程序便捷高效处理投诉的作用。同时,也希望广大经营者积极入驻平台,共同承担起维护消费者权益的责任。

## 水位逐步下降 全力抢险救灾

7月2日,在平江县大桥西路附近,蓝天救援队队员在转移群众。

目前,湖南省岳阳市平江县水位正在逐步下降。截至7月2日下午6时,汨罗江平江站水位为76.18米,超警戒水位5.68米,相比于洪峰水位77.67米下降了1.49米。汛情发生后,当地迅速启动应急预案,积极组织多方救援力量,全力投入抢险工作,确保群众生命财产安全。

新华社记者 谢奔 摄

## 跨里海中欧班列实现常态化开行

本报北京7月2日电(记者刘静)记者从中国国家铁路集团有限公司(以下简称国铁集团)获悉,7月1日18时35分,满载日用百货、汽车及配件等货物的X9043次中欧班列从西安国际港站开出,该班列从霍尔果斯铁路口岸站出境,经哈萨克斯坦、跨里海至阿塞拜疆巴库,全程运输时间约12天。此后该班列将按每日一班常态化稳定开行。

据国铁集团货运部负责人介绍,该集团积极参与跨里海国际运输走廊建设,与沿线国家铁路部门就跨里海中欧班列运输,加强沟通协调和调研论证,在运输组织、海关查验、信息共享、铁海联运、安全保障等方面达成共识,形成了稳定的运行线路,相对优惠的运价,具备了常态化开行的条件。自2024年7月1日起,国铁集团将按照“一日一班”的频次,常态化开行中国西安至阿塞拜疆巴库的中欧班列。

该负责人表示,跨里海中欧班列的常态化开行,进一步完善了“畅通高效、多向延伸、海陆互联”的中欧班列境外通道网络格局,为国内外客户外贸运输提供了更多选择,必将为促进中欧以及沿线各国经贸往来,服务高质量共建“一带一路”注入新动能。



## 中哈边境巴克图口岸出入境交通运输工具突破3万辆次

7月2日,车辆在巴克图口岸等待出境。入夏以来,随着一辆辆商品车有序出境,位于中哈边境的新疆塔城地区巴克图口岸进出口贸易日渐火热。据新疆巴克图出入境边

防检查站统计,2024年上半年,巴克图口岸出入境交通运输工具突破3万辆次,同比增长6.84%。

新华社发(马丁 摄)

聚焦5大主攻方向,力争3年规模达到300亿元

# 昆明抢滩低空经济

本报讯(记者赵黎浩)云南省昆明市人民政府日前印发《昆明市促进低空经济发展的实施意见》(以下简称《意见》),力争通过3年时间,全市低空经济规模达到300亿元,培育低空经济产业链市场主体500家以上,培育专精特新中小企业5家以上,开展“低空+”应用场景试点50个以上,引进至少5家行业代表性企业。

《意见》聚焦“规划布局、设施建设、服务平台、应用场景、产业集聚”5大主攻方向,统筹推进20项重点工作任务,将低空经济培育成为昆明市新的经济增长点,努力打造国家低空经济展示示范区。

记者梳理发现,昆明市将发挥新能源电池和铝合金、钛合金、橡胶新材料产业基础优势,依托经开区、安宁市,聚焦低空制造电池和机体两个环节,围绕eVTOL链主企业,鼓励开展空材料、电池、飞控、动力、元器件等关键技术的原始创新、技术转化及应用,招引

电池、零部件加工、整机组装企业落户昆明。

同时,依托经开区铝合金、锡合金等新材料产业优势,重点发展铝锂合金、镍基合金、高端轴承钢等航材专用合金材料产业。依托安宁市新能源电池产业、碳纤维产业集聚优势,重点发展飞行器动力电池、复合材料加工业,加快推进动力电池技术攻关,不断完善产业配套,形成西南地区动力电池技术创新和产业基地。

值得注意的是,在推动低空+物流配送场景应用方面,昆明市将大力拓展城市低空配送场景,支持低空无人配送重点企业在主城区开展覆盖B2C、B2B业态的无人机送快递、送外卖、送药等热门场景应用,支持开通社区医院、血站、医疗检验中心等、大型药品医疗器械企业与重点医院之间的低空物流组网。支持在东川区、禄劝县、寻甸县等高海拔乡村地区,探索开展载重50公斤以上农资农产品运输等场景应用。

# 全国发放网约车驾驶员证超700万本

23个中心城市订单合规率超80%

本报北京7月2日电(记者北梦原)记者从交通运输部获悉,据网约车监管信息交互系统统计,截至5月31日,全国共有351家网约车平台公司取得网约车平台经营许可,环比增加2家;各地共发放网约车驾驶员证703.3万本、车辆运输证294.8万本,环比分别增长1%、0.7%。网约车监管信息交互系统5月份共收到订单信息9.44亿单,环比上升5.2%。

在订单量前10名的平台中,按订单合规率从高到低分别是携华出行、如祺出行、享道出行、旅程约车、及时用车、T3出行、阳光出行、曹操出行、滴滴出行、花小猪出行。5月订单合规率增长前三名依次是携华出行、享道出行、旅程约车;增长最后3名依次是及时用车、阳光出行、如祺出行。

5月,面向乘客、与网约车平台公司共同提供服务的平台(俗称“聚合平台”)完成2.42亿单,环比上升4.2%。按订单合规率由高到低分别是滴滴出行、花小猪出行、高德打车、携程用车、百度打车、腾讯出行、美团打车。

在各主要中心城市中,广州、深圳、杭州、贵阳、厦门、南京、福州、青岛、重庆、海口、济南、郑州、天津、宁波、兰州、成都、南昌、合肥、石家庄、南宁、西安、武汉、长沙等23个城市订单合规率均在80%以上。5月订单合规率增长前三名依次是南京、长春、福州;增长最后3名依次是成都、厦门、南宁。