

# 防疫常态化背景下快递服务企业的困境与破解

□邱译莹

快递服务业作为连接供给侧和消费侧的关键一环，其良好运行直接关系到社会的良好运转，对于区域经济发展起着重要作用。然而，疫情期间，由于防控措施带来的物流受阻、小区封控、多主体介入等因素层叠，使得快递类纠纷数量激增，法律关系愈加复杂，同时，企业资金刚性资金困难加剧，后疫情时代如何应对化解，值得研究。

## 疫情期间多重因素致使

## 快递服务质量难把控

除适用《民法典》外，《邮政法》《快递暂行条例》《快递服务国家标准》等对快递服务合同纠纷也进行了特别规范，特别是《快递服务国家标准》，对快递收寄、运输、投递等各环节的投递规则进行了细化，明确了无法投递、无法退回快件的处理规则和快件损失赔偿规则。然而，疫情防控与复工复产期间，快递服务的品质除去快递服务企业自身的努力与把控之外，还会受到物流受阻、小区封控、多主体介入、防疫要求等因素的影响。

首先，受局部地区交通管制或临时防控政策的要求，导致货物在某一环节节点停滞，甚至原路返回，快递服务出现延误，甚至变质。根据《快递服务国家标准》的规定，除与用户有特殊约定（如偏远地区）外，同城快递服务时限不超过24小时；国内异地快递服务时限不超过72小时。此时，若托寄物发生了毁损、变质，则快递服务企业未尽到合同义务，并在托运时限上存在重大过失，应对寄托物的损失予以赔偿。若同城快件超出3个日历天、省内异地和省际快件超出7个日历天，则视为彻底延误的快件，此时，无论该快递是否灭失、毁损、变质，快递服务组织均应根据规定予以赔偿。疫情期间，快递因延误发生延误或变质概率增大，此时若寄件人就此主张损失，如是否可以援引疫情因素作为不可抗力予以免责，需要举证证明。

其次，小区封控措施使得多主体介入，原有点对点的配送方式也绝大部分由门卫代收、放置代收点、“团长”等联系人集中代收等方式取代，一旦快递丢失、变质、损毁或内件短少等情况发生，查明违约事实发生环节的难度提升。同时，疫情期间，往往由物业、志愿者负责消杀并完成“最后一百米”配送，快递服务末端投递方式的改变，加之代收人与收件人之间的法律关系难以廓清，如何认定交付的完成、风险的转移及消杀、保管的责任主体，也会成为争议焦点。

最后，根据《疫情防控期间邮政快递业生产操作规范建议（第七版）》、《邮政快递业疫情防控与寄递服务保障工作指南（试行）》的规定，快递服务企业在疫情防控中对快递货物消杀有着主体责任，疫情背景下快递服务企业的安全保障义务的界限如何确认，易引发争议。在实际操作中，快递服务企业常常为了消杀到位，在前端揽收、中途转运、末端投递等多环节采取消杀措施，甚至出现了因消杀过度而快递物品毁损、变质的情况。此种情况下，快递服务企业应否对因履行安全保障义务所造成的损害承担赔偿责任，可否抗辩疫情防控要求所致、损失违反可预见原则，值得研判。

## 后疫情时代快递服务

## 合同管理不到位

企业良莠不齐，致使市场抗风险能力反差巨大，克服处理与化解兑付能力层次不齐，受到疫情影响，不少企业出现流动资金运转困难。随着复工复产的推进，企业更是面临短期调整、阶段补损、资金回笼、重新规划等多重经营性困难，使得拖欠快递费的现象频发。而难点往往是快递服务企业与其客户均面临多重经营性的刚性资金困难，双方和解难度增大，即使诉讼解决，能否顺利执行也会带来难度，给劳动密集型的快递服务企业带来巨大的资金压力，甚至会成为压垮小微企业复工复产的最后一根稻草。

同时，从快递服务企业向寄件人主张快递费的案件来看，快递服务企业与长期业务往来的寄件人，特别是快递服务企业的加盟公司，双方多因快递量大而直接通过QQ、微信等聊天工具下单，并未订立正式的快递服务合同。寄送完成后，快递服务企业也未及时与寄件人确认对账，导致诉讼时法院无法查清账目。在寄件人不到庭的情况下，快递企业也常因时间久远而未妥善保留快递单等凭证，需要承担举证不能的法律后果。快递服务企业合同管理的不到位，使得企业财务压力、商业风险在疫情背景下进一步放大，影响快递服务企业的有序发展。



## 防疫常态化背景下的快递服务优化举措建议

### （一）严格落实防疫要求，严防严控不松懈

1. 细化防控措施，降低传播风险。坚持全程人员核酸检测和抗原自测相结合，做到工作期间每日自我健康监测；坚持场所消毒、中转消毒、车辆消毒、派前消毒，落实全程消杀到位要求；坚持各环节、各岗位人员相对固定，管理区域网格化，限缩疫情传播范围；为从业人员配备足量口罩、消毒用品等防疫物资，在前端揽收、中途转运、末端投递中做好防护措施，尽量采取无接触派送，降低“物传人”风险。

2. 落实生活保障，解决供需矛盾。切实改善快递从业人员工作生活条件，使其无后顾之忧地投身到复工复产中。按时发放工资，以调休、轮休、轮岗等方式保障快递从业人员休息权。对于疫情期间员工劳动报酬、工伤保险待遇等诉求，认真听取意见，柔性处理，保障员工劳动权益，减少人员更替带来的不确定影响，解决复工复产过程中快递行业劳动力的供需矛盾。

3. 强化应急处置，控制影响范围。快递企业应制定全员核酸检测、封闭管控等应急情况下的处置方案，确立好核

酸监测点、隔离观察区，并做好防疫及必要生活物资储备。加强应急演练，确保员工熟悉疫情防控应急各项流程和措施，鼓励快递企业培训专属核酸员。一旦有疫情突发情况，第一时间安置到临时观察点进行隔离，锁定所属区域的人和物，按照防疫规定进行处置，避免影响扩大升级。

### （二）规范快递服务企业经营，依法有序保发展

1. 完善合同设计，保障双方权益。学习研究《民法典》《邮政法》《快递暂行条例》《快递服务国家标准》等关于快递服务合同的相关规定，遵循诚实信用原则、公平原则制定格式合同，平衡双方之间的权利和义务，梳理一般条款与格式条款，对免除或减轻快递服务企业责任、加重寄件人责任、限制权益的条款重点审查。同时，采用足以引起寄件人注意的文字、符号、字体等特别标识对与其有重大利害关系的条款进行提示说明，避免不公平、不合理的单方制定条款侵害寄件人的权益。

2. 规范操作行为，降低诉讼风险。加强对快递从业人员特别是加盟企业从业人员的岗前培训，树立规范意识，严

格按照《快递服务国家标准》相关要求从事快递服务，对免除己方责任、排除对方权益的事项直接明了的提示寄件人阅读，并在提醒阅读基础上，将格式条款的内容及法律意义以口头方式直接对用户进行逐一告知，如快递服务合同中的保价规则及具体的法律意义。快递服务企业应尽到善良管理人义务，注意收寄、运输、投递等环节的权责具体要求，不可为效率而牺牲寄件人权益，确保寄托物安全、稳妥、高效的送达收件人处，避免因不规范操作带来纠纷。

3. 强化合同管理，规避经营风险。以单位为寄件人的快递服务合同为重点，全面梳理快递企业在租赁、融资、业务等各环节合同，对已存在违约风险的合同相对方，及时跟进沟通，做好账目核对、确认及催收工作，对协商无果的，可通过和解、诉讼、调解、仲裁等方式积极维权，降低对企业营收带来的影响。对可能存在的违约风险，积极沟通，争取对方支持，努力达成分期履行、替代履行、迟延履行等和解方案。对确有证据证明快递服务存在不规范操作的情况，根据法律规定、合同约定及时赔偿，并通过相应险种的投保，进行风险对冲。

## 结语

疫情背景下破解快递服务企业困境，症结在如何促进快递服务企业依法规范、健康长久经营发展，如何更好均衡快递服务企业与寄件人个人、企业的合法权益，从而满足人民群众多元化、优化型需求，推进供给

侧和消费侧的有效连接。快递服务企业应进一步强化权责意识，切实规范经营行为，加强风险管控能力，助力经济社会持续健康发展。

（作者单位：上海市闵行区人民法院）