## 快递员上班第二天通过扶梯运重物

路人被砸成高位截瘫 法院:快递公司赔偿283.4万余元

□记者 陈颖婷 通讯员 王治国

本报讯 轮椅、手推车不能 乘坐自动扶梯;禁止通过扶梯携 带重物、大件行李......这些安全 知识背后都是血淋淋的教训。-名快递员在上班的第2天,居然 使用手推车搭载自动扶梯送快 递,将无辜路人砸成高位截瘫 ……而他入职的是某速递公司的 特许加盟公司且还没来得及签合

速递公司? 商场? 快递员? 究竟谁来承担 280 多万元的赔偿 责任, 近日上海市浦东新区人民 法院判决的这起健康权纠纷案, 再次敲响了安全的警钟。

2019年10月15日,老吴 人职某知名速递公司的特许加盟 公司时没有签订合同。第2天, 老吴拿着速递公司给的手持业务 号码以速递公司的名义接送快 递。在浦东某商场内,老吴用手 推车载货,乘坐台阶式自动扶梯 上楼。突然,手推车上20余件 货物连同装运箱一起滑落, 砸到 正在乘坐自动扶梯的陆阿婆,导 致其高位截瘫后虽脱离生命危 险,但因身体瘫痪残疾,需长期 住院康复治疗。陆阿婆因此将速 递公司、商场、快递员,起诉至

速递公司认为,老吴与其不 存在劳动或雇佣关系,不受公司

实际管理,未支付过任何形式的 工资,事发区域快递业务由案外 人某加盟公司运营, 速递公司不 应承扫责任。

商场认为,自动扶梯处有警 示标志,明确手推车不能用自动 扶梯,且商场有专门的快递区, 有专门针对快递员的管理规定, 明确使用推车时应用商场货梯, 不得擅自用自动扶梯及客梯。事 发后商场第一时间为陆阿婆救 治,尽到了救治义务,不存在过 错,不应担责。

老吴认为,事发当时是在履 行案外人某加盟公司的职责,责 任应由该公司承担。

本案主审法官陈林认为,事 发地的快递业务系以速递公司名 义对外经营,被告老吴使用该公 司工号进行快递业务, 应认定为 对外老吴是为速递公司工作,是 一种职务行为,其对外的责任应 由速递公司承担。

老吴使用手推车搭自动扶梯 送货, 商场应予制止, 或采取合 理措施避免这种严重行为发生, 商场管理者未尽到安全保障义 务, 应承扫相应的补充责任。

上海浦东法院依据《民法 典》判决,速递公司赔偿陆阿婆 283.4 万余元, 商场对上述赔偿 承担 30%的补充责任,速递公 司、商场不服上诉,二审法院驳 回上诉,维持原判。

(文中人物均系化名)

## "微整形"为何变成"危整形"

嘉定法院判处一起非法经营医疗美容产品案

□见习记者 陈友敏 通讯员 王慧君

本报讯 随着医疗美容事业的 快速兴起,"微整形"已被爱美人士 熟知和接受。一些不法分子为牟取 暴利,违法经营医疗美容药品、医疗 机械,非法开展美容服务。一些来路 不明的玻尿酸、肉毒素没有经过相 关检验程序就流入市场,存在巨大 隐患。近日,上海市嘉定区人民法院 (以下简称嘉定法院)公开开庭审理 了一起非法经营第三类医疗器械 (医疗美容产品)案件并当庭盲判。

小丽是个时尚漂亮的 95 后姑 2018年2月,其在微信朋友 圈看到别人发布了一些医疗美容产 品的广告后心动不已。爱美之心人 皆有之, 更何况是风华正茂的小丽 呢,她按捺不住内心的冲动,立马 下单网购了2支肉毒素。在惊艳于 肉毒素神奇效果的同时, 小丽还不 忘向身边的朋友们推荐, 朋友尝试 后也是交口称赞,这让颇有经商头 脑的小丽看到了商机。

2018年6月起,为了牟利, 在没有第三类医疗器械经营许可 证、药品经营许可证的情况下, 小

丽租下上海市嘉定区的某处房屋作为 工作室,从他人处购入"Bellast" "Nabota"等医疗美容用途产品,并 自学了注射技术, 随后向陈伊人、章 小静、艾美丽等人销售、注射了上述 医疗美容产品

随着自己在朋友圈的宣传和朋友 们的推荐, 小丽的生意做得热火朝 然而"好景"不长,由于自己没 有相关许可证和医学背景, 小丽于一 天内在客户刘女士身体多处注射相关 瘦身针剂共计11支,导致其身体浮 肿,后刘女士被医院诊断为肌无力。 刘女士气愤之极,上门找小丽索赔, 但是协商无果,遂报警。

2020年7月10日,上海市嘉定 区卫生健康委员会对小丽的非法行医 行为处罚款 9.9 万元, 没收违法所得 1.2 万元。同日,上海市公安局嘉定 分局接警后以被告人小丽涉嫌非法经 营罪立案,并于当日在其工作室将其 抓获, 当场查获第三类医疗器械共 17种,药品共5种。

经认定及统计, 小丽向陈伊人等 人已销售第三类医疗器械价值人民币 5.2 万余元, 药品价值 4.1 万余元。 在小丽的工作室内查获的第三类医疗 器械价值 4.4 万余元, 药品价值 3.7 万余元。被告人小丽到案后如实供述 了上述非法经营的主要事实。

公诉机关指控,被告人小丽违反 国家医疗器械相关管理规定, 未经国 家有关主管部门批准, 非法经营第三 类医疗器械,扰乱市场秩序,情节严 重,其行为已涉嫌触犯刑律,犯罪事实 清楚,应当以非法经营罪追究其刑事

法院经审理认为,公诉机关指控 被告人小丽违反国家医疗器械相关管 理规定,未经国家有关主管部门批 准,非法经营第三类医疗器械,扰乱 市场秩序,情节严重,其行为已触犯 刑律,构成非法经营罪,事实清楚, 证据确实、充分, 所控罪名成立。公 辩双方认为,被告人小丽如实供述自 己的罪行,可以从轻处罚;认罪认 罚,可以从宽处理的意见,均合法有 据, 法院予以采纳。

结合被告人小丽非法经营作案的 时间、后果等, 法院在量刑中一并予 以体现。最终,嘉定法院以非法经营 罪判处被告人小丽有期徒刑1年,缓 刑1年,并处罚金6万元;被告人小 丽违法所得予以追缴; 在案供犯罪所 用的本人财物予以没收。

(文中人物均为化名)

## 链家"客户日"亮答卷: 为消费者支付安心保障金超33亿元

房产服务行业顽疾 让消费者想说爱不容易

链家"2·23客户日"源起于2016年的 -次投诉,自2018年开始,链家将每年的 2月23日定为"客户日", 对服务品质端注 入反思。

事实上, 交易安全和消费服务体验-直是消费者的重要需求,同时也是房产服 务的主要痛点。

尤其是在存量房交易中,由于产权状 态及其附属权益的复杂性,有关服务人员 专业水平,以及交易流程中涉及资质审 查、税费、户口、物业交割等多项环节, 导致问题更分散、更隐蔽, 交易风险更 大。据29个城市链家赔垫付案件数据调查 显示,案件数最多的10大问题中,交易安 全(资金、产权)相关问题产生的赔垫付

此外,消费服务体验也经常发生纠 根据中消协受理的投诉案件数据显 示,2021年上半年全国有关房屋中介的消 "售后服务"相关投诉占比达 费投诉中, 到了36.24%,比2020年上半年高出15.93 个百分点。

投诉所为何事? 无非"公道" 面对消费升级,企业更应该主动作为,持 续改善提升自身的服务品质, 尤其是不将 消费者的投诉视为"洪水猛兽",而是当 成帮助企业发现问题的"眼"和推动自身 进步的"手"。

## 链家多措并举 创建房产消费"绿生态"

"2·23事件"促使链家以更大的决心 进行自我变革, 怀着对消费者的敬畏之

2月23日,链家再次用行动表明一家企业捍卫品质的决心。 在这天的"客户日"上,链家COO王拥群对外公布已累计为 消费者支付安心保障金超过33亿元!同时,所有城市总经理作为 "首席客服",当天面对面地为消费者解难。



心,针对服务底线管理推出一系列举措, 不断自我迭代,解决消费者安全、效率与 体验三个核心诉求。

在风险兜底上,不断优化安心服务承 诺条款。截至2022年2月23日,链家安心 服务承诺已累计为消费者支付安心保障金 超过21万笔, 共计超过33亿元。

这其中, 有交易不成, 青岛链家协助 中两次解约并退还全部佣金; 有不吃差 价,大连链家打动八旬客户并收到千字感 谢信;有房屋漏水影响客户居住,深圳链 家上门彻底维修解决后患; 有业主卷走高 额定金后失联,广州链家为客户垫付定金 并退还全部佣金。

尤其是在上海链家,截至2022年1月 底已累计支付安心保障金超过9亿元。真 金白银的保障,让不确定的房产交易有了可控的"确定性":签前查封上海链家先 行垫付几百万元给购房者,换房客户合同 解约获十几万损失补偿,业主拒付物业费 上海链家全额垫付数万元...

为提升客诉处理的满意度,2018年 链家推出"30124"客诉响应承诺,对每 一起客诉问题都力求实现"30分钟响应, 12小时给出解决方案,24小时实现客诉 解决"的高效处理,用对客诉处理时效 的强要求,来形成企业和消费者诉求办 理的闭环, 做到有诉即接、有诉即应、

有诉即办。

据链家COO王拥群介绍, 链家各城 市每个季度都会举办由城市总经理参与的 "Open Day"活动,城市总经理通过倾

听客户反馈,深度参与客诉处理。自 去年开始,这种与管理层面对面的良性沟 通机制在上海链家又下沉至各事业部,力 求更多频次、更大范围内帮消费者高效解 决难题。

"服务是基石,承诺是保障。不管市 场和行业如何变化, 我们都坚定地在品质 端持续做加法,让每一笔房产交易都不负 所托,也让'有链家在,安心就在'成为 刻在行动上的有力承诺。"王拥群表示。

此外,链家还坚持服务价值崛起,让 服务者提升专业化、个性化的服务能力, 譬如发布了行业首个系统性服务标准-"绿金服务标准",在签前、签中、签后共 15个维度上提升房产交易服务体验,让消 费者享受到真正的"好服务"

这种不断"折腾自己"的劲儿让人钦 也是市场乐于看到的。毕竟,这事关 每一位消费者"住"的切身利益,看似解 决的是小诉求, 彰显的却是民生大情怀。



链家COO王拥群