

# 快递消失于“最后一米”，信赖如何抵达？

郑金雄



快递服务，这一源自古老驿传、兴盛于现代商业的业态，已如同毛细血管般深度嵌入社会经济的肌体。它极大地提升了物流效率，重塑了消费习惯，成为支撑数字经济发展的基石。然而，伴随其惊人的高速发展，快件延误、丢失、损毁等问题也日益成为消费纠纷焦点，如同快速奔跑中偶尔松开的鞋带，虽不致命，却实实在在地绊痛了消费者的信任，考验着行业的服务品质与法治化水平。

不久前，福建厦门市民赖女士遇到了一件糟心事。她通过“某同城急送”小程序下单，将四件总价上万元的功能型塑形内衣寄给同城的朋友。小程序显示“已签收”，朋友却坚称从未收到。快递员承认派送时只核对了地址，未核实收件人身份信息。在近一个月的沟通后，快递公司客服表示“按遗失处理”，但对赔偿金额双方无法达成一致——赖女士要求按实际价值赔偿14000元，快递公司只同意赔付约一半金额。无奈之下，赖女士将快递公司及其快递员一并诉至法院。最终，厦门市思明区人民法院判决二被告共同赔偿赖女士14000元。

这一看似常见的快递丢失纠纷，虽涉案金额不大，却如同一个精微的切片，清晰揭示了当前快递服务中存在的普遍难点，并为相关矛盾的化解提供了具有典型意义的司法答案。

## 产业贡献与伴生矛盾：效率优先下的“质”与“责”

快递业的贡献毋庸置疑。2026年全国邮政工作会议公布的数据显示，“十四五”期间，中国快递业务量实现从百亿级到千亿级跃升，由800多亿件增长到近2000亿件。这个行业直接带动就业超过320万人，间接带动就业更难以计数。它降低了交易成本，激活了电子商务，实实在在地改变

了城乡的空间感知与生活节奏。

然而，在追求“快”与“量”的效率逻辑下，服务的“质”与“责”有时被稀释。本案并非孤例，它暴露了末端配送环节在操作规范上的执行短板，以及企业内部在“送达”标准上可能存在的模糊空间。“送到地址”不等于“履行完毕”，法院在本案中明确，快递公司

不能以“已送达地址”为由规避核对责任，正是对服务本质的回归。这背后，是对快递服务合同核心标的确认：是物品安全、准确的位移，而非单纯的空间转移。

行业的良性发展，必须建立在服务质量的可控与消费者信任的基石之上。当“最高赔偿额不超过所收取资

费的三倍”等格式条款印象深植公众脑海，当保价与否成为索赔时的鸿沟，损害的不仅是消费者权益，更是行业长期的信誉与健康生态。因此，透过此类案件，我们应推动从企业到网点、从系统到从业者的全链条责任意识强化，将法规中的“应然”转化为操作中的“实然”。

## 保价制度的理想与现实：一场尚未达成共识的风险对话

保价制度，是当前快递服务中绕不开的话题，它涉及复杂的风险转移心理博弈，在实践中也面临着诸多争议。《快递暂行条例》（2025年修订）第二十八条规定：“快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。”这一规定在法理上确立了差异化的赔偿规则，其设计初衷是形成一种合理的风险分配与价格分层机制：寄件人为高价值货物支付一笔对价（保价费），将运输风险转移给快递企业；企业收取保费，相应承担更高的注意义务和赔

付责任。这在理论上符合公平的商业逻辑。

然而，理想照进现实，这一制度却面临着多重张力和普遍困境。首先，是消费者心理的普遍矛盾与困惑。一些用户朴素地认为，“安全、完好地将包裹送达”本就是快递公司收取运费后应尽的核心契约义务。额外支付一笔保价费用，在心理上仿佛是在为“对方可能犯错”而预先买单，容易产生一种“凭什么”的抗拒感。尤其对于非奢侈品但价值较高的物品，如电子产品、高档衣物、重要文件等，保价费率的设定是否合理、透明，常常是争议的焦点。过高的费率可能抑制保价意愿，用户会权衡保价费

与丢失概率和预期损失；而过于繁琐或严苛的理赔条件、模糊的“实际价值”认定标准，则可能让保价制度的价值大打折扣，甚至在出事时引发更大的纠纷。

其次，在未保价的情况下，损失认定便成为维权的“阿喀琉斯之踵”。本案的“幸运”之处在于，原告赖女士是一名非常有证据意识的消费者。她保存了完整的微信聊天记录，清晰载明了寄送物品的型号、数量，同时商品吊牌上的价格标识明确。这些证据在时间、内容上与快递订单高度吻合，形成了完整、有力的证据链，证明了货物的实际价值为16200元，使其主张的14000元赔偿额获得了法院的

支持。

但这恰恰反衬出普通消费者在类似情况下的普遍困境：对于亲友间馈赠的礼品（无购买凭证）、个人闲置转让的物品（价值难以精确量化）或是一些小商户没有规范票据的货品，如何有效证明其“实际价值”？在无法提供充分证据的情况下，法院往往只能根据生活经验、市场行情等进行酌定赔偿，其结果可能与消费者的实际损失相去甚远，导致“维权成功，但损失依旧”的尴尬局面。这也提示我们，除了保价，探索更便捷、低成本的第三方价值证明或线上存证机制，或许是未来优化消费环境的一个思考方向。

## 从个案智慧到普遍启示：规则、技术与责任的三角支撑

厦门思明法院的这份判决，清晰地勾勒出一条从“纠纷发生”到“责任落实”的可行路径，并为各方提供了改进的建议。

对于广大消费者而言，此案再次重申了一个朴素而坚固的道理：证据即权利。在享受便捷服务的同时，养成留存关键证据的习惯，绝非多此一举。无论是网购截图、聊天记录、商品吊牌、发票，还是寄件时的拍照留存，这些看似微小的举动，都是在将法律赋予的潜在权利，转化为可被法庭采信的现实武器。这是在高度契约化的现代社会中，一项必备的自我保护素养。

对于快递企业乃至整个行业而

言，判决则指向了内部管理责任的深化与技术创新应用的导向。科技不应仅仅是提升效率、优化路径的工具，更应成为固化服务标准、防范履约风险的护栏。例如，能否通过技术手段，将“核实收件人身份”（如通过强制性的拍照核验、收件码确认、签名系统）设置为派送流程中不可绕过的关键节点？这不仅能从根源上减少此类争议，更是建立品牌信任的成本最低、效果最可持续的方式。将合规内化为核心竞争力，才是企业行稳致远之道。

此案也展现了复杂关系中责任共担的现代图景。法院认定快递员赵某的行为属于职务行为，其责任应由相

关快递公司承担，同时肯定了赵某自愿共同赔偿的意思表示。这提示我们，健康的行业生态依赖于多层次的共治：平台需承担组织与兜底责任，从业者需恪守职业规范，而消费者理性、有力的维权，同样在倒逼服务质量的提升。

最终，化解快递服务的“信任焦虑”，无法单靠任何一方。它需要监管规则更精细的引导，需要行业共识的形成，需要企业将合规内化为竞争力，也需要每一名用户以审慎的行动参与共建。当证据意识成为习惯，当技术真正服务于合规，每一次托付才能更加安心。

快递，承载的远不止是一件件包

裹，更是承诺、期待与信任。每一次负责任的送达，都是社会信任网络的一次加固；而每一个得到公正解决的纠纷，抚平的是普通人生活中一份具体的焦虑。这穿梭于街巷楼宇间的包裹，正如一趟趟无声的旅程——它们从托付出发，穿过规则的护佑，最终抵达信赖的终点。正是这日复一日的抵达，让信任成为一条可以被看见、被行走的路。而规则的意义，或许正是在这平凡往复的旅程中，为每一份期待点亮一盏不会失约的灯。

这趟通往信赖的旅程，我们都在路上。

（作者系厦门大学法学院、新闻传播学院教授、博士生导师）