

很多人眼里望而却步的辛苦 却是这个妹陀自得其乐的日常

株洲晚报融媒体记者/杨凌凌



凌艺珊喜欢戴棒球帽,长发披肩,高高瘦瘦。但她可能是本轮疫情来贺家土漂家井社区服务时间最长的志愿者之一。

从11月3日至22日,她已经做了20天志愿者。出生于2003年的她,是陕西理工大学艺术学院美术系的大二学生。早前因为陕西当地疫情,凌艺珊无法返校,等学校疫情平稳,株洲又突发疫情。姑娘不长于言辞,平静而简洁的叙述中,却可以感受到朴素而坚定的力量。

凌艺珊所在的漂家井社区,约有6000名居民,只要是社区需要大家出力的事她都参加,包括配送物资,核酸检测看码,维持秩序等。作为一名美术专业的学生,她还有一项发挥特长的任务——制作抗疫宣传手册,画一些美术作品帮居民减压。

20天来,除了上网课,她大部分时间都贡献给了社区志愿工作。但辛苦和疲惫从来不会影响她的工作热情。虽然有人劝她说,学生妹不要去危险的地方,但凌艺珊从来不怕。

“说句心里话,不焦虑不着急是不可能的,但这些日子里,我们重新认识了新一代的年轻人。”张敏夫妇是曦美苑小区的居民,这次疫情期间,老两口拍了一段视频为“楼里突然冒出了年轻人”点赞。

而邻居们的每一声谢谢、每一次点赞,都给了凌艺珊更大的力量。“在这样特殊的时刻,我们年轻人就应该站出来,奉献青年力量。一代人有一代人的长征,一代人有一代人的使命。”

昨天下午,凌艺珊又张罗居民们做核酸,每一栋、每一层都挨家挨户地叫,一次比一次井然有序,一次比一次高效。在很多人眼里望而却步的辛苦,却是凌艺珊自得其乐的日常。



▲凌艺珊绘制的抗疫身影。受访者供图

记者手记 这就是青春最好的模样

在这场抗疫的大仗硬仗中,株洲青年是好看的。特别是在芦淞区这样老旧小区特别多的地方,一大批青年响应号召,参与到社区防疫中来,为小区居民提供力所能及的关心和帮助,敲开“不便”,留下“方便”。

时至今日,株洲战“疫”已取得阶段性战果,但无数青年仍奋战在抗疫一线,经风雨、见世面、长才干,用奋斗为人生烙下最值得纪念的印痕。

这就是青春最好的模样。

高风险区的“暖哥”“暖姐”

株洲晚报融媒体记者/刘平

11月22日,月塘街道合泰社区和东湖社区成为荷塘区境内仅剩的疫情高风险区。当地自本月初实施封控管理以来,一直有来自湘英救援队的队员坚守在疫情防控一线,开展志愿服务活动。他们身穿红色队服,被居民们称为“暖哥”“暖姐”和“志愿红”。

疫情突发,湘英救援队迎难而上

吃住进社区居委会,洗干净的队服没来得及晾干又接着穿……11月22日,是湘英救援队副队长尹大飞在合泰社区参与疫情防控工作的第22天。连日来,每天工作超过10个小时,他的眼睛已红肿。

尹大飞是一名个体经营户,家住芦淞区,他和队员原定于11月1日前往白关镇一小开展应急救援培训。市区出现感染病例后,他和队员临时赶往合泰社区,协助开展核酸检测采样

发挥各自专长,齐心抗击疫情

湘英救援队开展志愿服务活动已多年,吸引来自多个行业的人士加入,队员已达108人。成员中有民警、个体经营户、医护人员、游泳教练、搏击队员等。队员们经过培训、实操,统一配发红色队服。救援队配备有冲锋舟、消杀器、救援绳等专业设备。

合泰社区开放式小区多,管控难度大。队员胡建平、唐胜芝夫妇和陈斌等,在合泰地区经商多年,熟悉当地情况。他们第一时间配合民警和社区工作人员开展疫情防控工作。唐胜芝还当起了“贤内助”,负责为队员提供饮食和衣物。救援队中的医务人员每天负责调配消杀用

品,确保消杀作业有效开展。

有居民的居民生活物资缺乏,队员主动将自家的蔬菜、猪肉等拿出来,免费赠送。

有个别居民情绪不稳,队员耐心开导做工作。

有居民身体不舒服或需要前往医院,尹大飞和陈斌多次冒着被感染的风险,送药品、转移病人。

身在疫情高风险区外的队员们也没闲着。他们向泰山路街道办事处、环保部门、公安机关等捐赠了口罩、矿泉水、方便面、防护服等物资,价值10万元。

菜摊挨饿致电本报 点赞城管队员

本报讯(株洲晚报融媒体记者/廖智勇 通讯员/王薇)11月17日以来,荷塘区分区域陆续恢复生产生活秩序,大街小巷“烟火气”渐浓。21日上午,家住茨菇塘街道麻园片区的徐妮致电本报热线28829110,分享了一件她遇到的暖心事:

我今年72岁,是麻园片区散户居民,家里有点自留地。茨菇塘街道“解封”后,我想地里的蔬菜一家人也吃不完,便挑选了一些新鲜的运到街上贩卖,赚点小钱补贴家用。

上午9点半,我来到601社区永红村门岗附近摆摊,刚摆了一会儿,就看到几名戴着城管工作牌的后生朝我走来。当时我心想,他们肯定是来收走我的蔬菜,于是我边收拾菜摊,边琢磨了一些恭维话,以恳求他们“手下留情”。

没想到小伙子们走到我面前后语气和善,讲的道理也很中肯,根本没有没收我菜摊的意思。经他们劝导,我意识到,在居民区出入口附近摆摊容易引起人员聚集,提升疫情传播风险,这事确实是我做得不对。

我原本打算收拾好菜摊就回家,剩下的菜不卖了。可让我意想不到的,后生们发现我腿脚不便后,主动提出开车送我去最近的临时售卖点,还帮我把菜篮子搬上了他们的皮卡车。送到目的地后,他们连水都没喝一口就走了。

上午卖菜的经历让我这一天都觉得心里暖洋洋的,我觉得这才是人民公仆应该有的样子,我想谢谢这几位小伙子。记者随后联系了茨菇塘街道办,了解到21日上午帮助卖菜老人的几名城管队员分别为街道城管办副主任杨智,城管队员沈超、万正立、郭铁祥。

杨智表示,菜农自产自销的蔬菜因新鲜又价格低廉,深受居民喜爱,城管部门执法的宗旨是以民为本,合理疏导游商摊贩。为广大居民的“菜篮子”保驾护航是城管工作的任务,更是城管人的责任。他还表示,卖菜阿姨的肯定让他和同事们很受鼓舞,他一定带领小伙子们再接再厉干好本职工作。

群众“动嘴” 党员“跑腿”

本报讯(株洲晚报融媒体记者/旷琳娜 通讯员/宁翔)疫情就是命令。近日,芦淞区建宁街道结谷街社区成立了疫情防控工作临时党支部。

支部现有来自市派供销社工作队、市住建局志愿者、市妇幼保健院医护人员、区直机关、街道机关党支部、社区党支部、小区党支部的党员共16名,实行党员干部包楼栋服务。截至目前,他们已帮助2名突发疾病老年居民入院就医;实行“足不出户、服务上门”完成核酸

采样7912管,19328人次;上门为残疾人、重疾患者及居民等重点群体提供基本生活物资包2330份,约1100人次,提供药品代购服务62人次。将群众“动嘴”、党员“跑腿”暖心服务落到实处。

快递保价“理赔难” 如何破解

为避免快件丢失、损毁造成损失,一些消费者在支付快递费时,额外为贵重物品购买保价服务。但记者近日调查发现,由于多种原因,快递保价经常发生“理赔难”问题。消费者花钱买“安心”,却仍有可能遭遇“闹心”。

1 消费纠纷屡屡发生

国内快递公司普遍按照消费者对快件声明价值的比例收取保价费,这一比例通常为1%到2%。近年来,快递保价纠纷屡屡发生。综合案例和投诉看,引发消费者强烈不满的保价争议主要集中在两个方面:

首先,快件丢失后消费者难以获得相应赔偿。9月10日,杭州一消费者通过顺丰给客户同城寄送20克黄金,并按照黄金市场价保价8000元。但在取件一个多小时后,接到顺丰方面来电,告知黄金丢了,愿意赔付2000元。“寄丢20克黄金仅赔2000元”迅速引发网络热议。随后顺丰称这是“误会”,本意是骑手愿在公司理赔方案基础上再补偿用户2000元,并且已经按照8000元保价金额全额赔付。

9月23日,顺丰通过官方微博发表声明称,针对9月以来连续的热搜事件,责令专职团队检视现有相关流程是否满足客户的期望,同时调查事件全过程。

记者在裁判文书网上看到,还有多起类似诉讼,案由主要包括:快递公司认为消费者虚报快件价值、消费者无法证明丢失快件价值、消费者主张的快件价值与第三方机构认定价值不符等。

其次,快件损坏时赔偿金额无法达成一致。当发生快件损坏时,如何认定损失,消费者和快递公司往往各执一词。

记者在某互联网投诉平台上看到,一名消费者表示,今年8月通过京东快递邮寄了一台外观功能完好的笔记本电脑,保价8000元。收到快递时,发现外壳磕碰、屏幕边框开封,盒子还有二次打包的痕迹。该消费者称,沟通后京东表示愿赔付1500元,而笔记本电脑的维修费远远超过1500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

漫画/胡兴鑫

2 “理赔难”难在哪?

11月4日,中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的快递领域不公平格式条款进行点评,保价“理赔难”成为最受关注的问题。

记者调查发现,保价纠纷的主要争议包括: ●企业设置保价上限 不少消费者反映,快递企业对保额设上限。花钱买了保价服务,到头来,好几万元的东西丢了最多获赔两三万元,这让很多消费者想不通。

记者发现,快递企业普遍设置保价上限。例如,中通快递的保价申报价值上限为3万元,如毁损灭失,按照实际价值损失赔偿;损失价值是该快递公司结合市场价值和保险公司意见评估,不足额保价或超额保价部分无法获得赔偿。申通快递则要求保价快件的实际

价值不超过2万元,若快件毁损灭失的,由快递服务单位在约定保价价值内按实际损失赔偿。中消协指出,快递公司约定的限额赔偿责任低于快件实际价值时,消费者的实际损失得不到补偿,快递公司的赔偿责任被减轻了,对于消费者显失公平。

●让消费者承担举证责任 保价条款往往规定,在理赔时,无论消费者填写的保价金额为多少,快递公司还可以要求其证明托寄物品实际价值。如顺丰要求,消费者提交的理赔材料中,除了快递物品以及内外包装的照片,还需提供发票或者机打单据、鉴定证明、支付凭证、转账记录等。

为防止一些人利用廉价物品高保价“骗保”,部分快递公司规定,一旦消费者无法提供相应证明,快递公司可全额退还保价费用,并按照未保价快件进行赔偿。不少消费者认为,让消费者承担举证责任并不合理。不少物品,如证件、文件、私人收藏品等,很难估算其价值。另外,物品损坏时的损失价值和鉴定证明往往是普通消费者无法提供的。

●认定过程复杂 一般来说,赔偿金额是快递公司基于保价金额、托寄物实际价值、受损比例、实际损失等因素综合考虑。这对于普通消费者来说过于复杂,博弈环节处于明显弱势,容易让保价理赔成为“糊涂账”“扯皮账”。

3 完善保价体系畅通行业发展

2021年,我国快递就正式步入“千亿件”时代。随着快递业迅猛发展,贵重物品的运输量也急剧增加,相关消费纠纷趋向多发。

今年9月以来,在曝出多起保价争议事件后,顺丰、京东等公司纷纷宣布推出新版保价体系。9月29日,京东快递上线“全额保”,称一旦快件出现丢失或损毁等异常情况,京东快递将结合保价金额与实际损失金额进行足额赔偿。10月下旬,顺丰推出“全新保价服务2.0”,并表示此次升级解决了之前赔付政策不完善等问题。

深圳市律协公司与公职律师工作委员会副主任、深圳市消费者协会律师团副团长赵杰认为,保价一直以来都是整个产业面临的共性问题。市场上一直缺乏公允的第三方,如果能够引进第三方承担保价责任,就能较好地规避一些矛盾,防范一些风险,并不断促进

此项业务的健康发展。中消协在其发布的法律意见中明确表示,快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则,如果告知不清楚,对格式条款的理解发生争议时,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。另外,快递服务人员有义务提醒消费者对贵重物品进行保价,未履行提醒义务或因故意、重大过失等原因造成快件丢失、损毁、内件短少的,快递企业应当加重承担责任。北京孟真律师事务所律师舒胜来认为,有关部门和快递行业协会应结合市场和消费环境,指导行业形成科学合理的快递保价赔偿体系。同时,建立与保价条款配套的运行机制,如将保价与未保价的货物分开运送,将托运人支付的保价费用于建立专门的赔偿基金,专款专用。另外,赔付流程也要更加完善、规范。

(据新华社)

