



衣服无「踪影」、鞋子现「凹痕」、赔偿略「鸡肋」



智能快递柜上洗护生意已不是新鲜事 图/视觉中国

丰巢快递柜洗护生意

不靠谱?

智能快递柜上洗护生意，早已不是新鲜事。有数据显示，作为行业头部企业，来自深圳的丰巢渗透20多万社区，累计用户超6亿，在2022年大举布局洗护市场，还在中山自建了一座洗护工厂。然而，丰巢主打家门口、自家楼下的洗衣洗鞋服务却让不少用户直呼“避雷”。近日，有消费者向羊城晚报记者反映称，“下单后一个多月衣服仍未寄回”“一千多的鞋子被洗出凹痕”，超时拖延、损坏瑕疵等问题屡有发生。

除了久久等待，丰巢线上洗衣的不靠谱，还体现在洗不干净甚至造成不同程度的损坏。身为一枚“鞋友”，深圳的彭小姐（化名）去年10月购买了一双Air Jordan3复古篮球鞋，价格为1135元，由于沾染了污渍，便在美团平台下单了丰巢洗护套餐（3件）。3月16日，商家收到鞋子开始清洗，结果3月20日收件开箱后的模样，却让她直呼“心疼”——AJ3篮球鞋不仅没有套袋封装，直接被扔在快递箱里，其中一只的鞋头还出现了明显的凹陷折痕。

“我赶紧查看订单的洗护进度，发现商家拍摄的洗前照片鞋子还是正常无损的，洗后照片却已经有痕了，可以判断不是快递因素导致损坏，而是装箱前就洗坏了。”彭小姐回忆道，后面几天她联系客服平台解决问题，收到的回复是返厂修复，为了避免二次伤害，她拒绝了这一方案，要求直接按照鞋子售价的50%折旧赔偿，即约567元。

通过在黑猫平台发起投诉后，最终彭小姐收到了234元的赔偿，即按照单件洗涤费的十余倍进行赔付。“其实并未达到我的诉求，但不想浪费时间（跟丰巢）掰扯了。鞋子半年不到才第一次洗，真把消费者当‘冤大头’了。”

无独有偶。网友“环环”（昵称）也在某社交平台上晒出了自己的“坎坷”经历，她将5件羽绒服通过丰巢下单干洗，寄回来却变成另一番模样：其中一件袖子破损跑毛，一件仍有未洗净的污渍圈，另一件的前面则被刮磨出点状痕迹。

向客服反馈后，“环环”接到了数通电话，起初对方仅表示“返厂在袖子贴个补丁”，不同意后才承诺“赔付其中一

件的5倍洗涤费用，另外两件返厂分别重洗，以及找市场上相同面料进行更换”。

事实上，在黑猫投诉平台以“丰巢”为关键词，投诉已超24200条，除了常规的快递丢件问题外，还涉及未洗净有异味、洗鞋串色、毛呢大衣被缩水、羽绒内衬被洗破等相关投诉。

对此，记者查询丰巢洗护页面发现，其服务承诺包括超时赔、丢失赔、未洗净赔、洗坏赔。其中，未洗净赔指的是订单中含多件衣物时，承诺当中未洗净（无法去除的污渍除外）的衣物，予以洗衣费用等额优惠券。洗坏赔则是根据《全国洗染服务纠纷解决办法》（试行）条例及实际衣物情况，若轻微损坏、染色、掉色、配件丢失等损坏问题，赔付区间为1-5倍单件洗涤费，赔付金额根据损伤情况判定。

日前，记者线下走访了广州多家洗衣门店，有店员向记者介绍，一般洗护周期是2-4天，旺季可能要7天，如是皮革类衣物、特殊污渍处理、不能烘干的衣服时则会顺延1-2天。同时，记者在美团平台上咨询了包括美衣袋洗衣、彩云鲸洗等多家线上客服，他们坦言，最近确实工厂爆单、洗衣订单很多，但入厂后也是一个星期左右洗完寄回；有较大洗涤风险、深度瑕疵、污渍的衣鞋，会在洗涤前打电话同步告知顾客，得到同意再进行下一步洗护。

相较之下，丰巢在2022年进军洗护

洗护有损坏：“上千元的鞋洗出折痕”

市场，目前运输类供应商为顺丰速运，洗护服务商20余家，2023年更在中山自建了一座洗护工厂。如此大举布局，为何服务还令消费者不省心？4月17日，丰巢相关负责人向羊城晚报记者作出了一份书面答复：“3-4月为全国的洗护旺季，需求激增，一定程度上会影响到服务的及时性。在旺季期间，洗护工厂和物流系统可能面临更大压力，这可能导致处理时间延长，关于消费者所反映的情况还需要具体的订单号进行跟进。”

关于洗护损坏，答复中解释称，洗

企业回应：洗护工厂和物流系统旺季承压

护前，丰巢工作人员会进行衣物分拣，检查过后第一时间按照衣服面料水洗标分类清洗，如果判断存在洗护风险的会提前与客户沟通。对于跑毛蹭蹭等常见洗衣风险，也会采取相应措施。

“丰巢高度重视洗护的质量，会有专门的质检人员进行抽检，对于不符合出厂标准的洗护衣物会重新返洗、返修。”此外，相关负责人向记者提供了3月29日-4月15日期间的赔付标准，与此前人工客服提供的不大一致，洗护时效10天以上补偿优惠券，15天以上则部分退款，20天以上予以免单。

时效欠保障：“我的衣服去哪了”

曾通过服务热线和后台多次询问，“两边的客服相互踢皮球、敷衍了事，一会说还在工厂，一会又说在帮忙催促，后来我追问衣服是否丢失时，直接都不搭理了。”

直到4月16日，蓝小姐仍未收到衣服。“足足超过一个月了，我的衣服究竟去哪了？”她表示，如今只希望丰巢将衣服原封不动寄回，不需要继续清洗了，并且做出相应的赔偿和退款。

“第一次的体验感就那么差。”江苏的马先生（化名）是丰巢洗护的新用户，他在3月15日下单，当时页面提示，预计3月21日洗完送回，但承诺的时效同样成了“空话”。在不停催促下，直到3月25日，衣服才回

到手里。

“之前在线下的店洗衣，3天就拿回来了，没想到尝鲜试了回线上，要等10天。”马先生向记者补充提到，由于订单超时，其账户被补偿了一张“30元洗护优惠券”，但“食之无味，弃之可惜”，由于不能用于拼团、秒杀的订单，相当于购买原本的费用大差不差，而且有效期仅30天。

为了进一步了解丰巢洗护时效的问题，4月12日，记者咨询了丰巢的人工客服，对方发来了一张丰巢洗护服务超时补偿说明的海报，上面显示“全程履约时效为5-10天，会根据洗护淡季（6-9月）、旺季（10-次年5月）、衣物材质对应的洗涤工艺

不同，清洗时效会有所波动。”

海报下方则附上了补偿标准——针对订单超时未退回的服务订单，平台将给予优惠券或按订单实付金额的一定比例退款作为补偿。例如，洗护时效在55-7天、7-10天，会补偿相应的优惠券，但并未注明使用限制和门槛；10-12天、12-15天则是部分退款；15天以上可免单。

当记者进一步追问“衣服为何迟迟未洗”等疑惑时，客服则换了另一种说法：“目前洗护高峰整体的时效是10-20天，工厂会尽快给您清洗送还哦”。至于超时补偿的细节，客服只作出模糊回应，“需要订单完成后系统才会自动发放，券是要以下单界面使用为准哦。”

律师观点

若丢失或损坏 按洗涤费10-20倍赔偿

洗护发生纠纷时，赔偿标准到底是怎么定的？上海泰兵（北京）律师事务所律师刘黎远在接受记者采访时提到，《全国洗染服务纠纷解决办法（试行）》对于洗护过程中出现丢失、损坏等赔偿作了细化参考标准。第十一条规定，因经营者责任使衣物洗涤后出现轻微损坏，不在明显部位或修补后不影响外观和穿着价值的，在退回原洗涤费给消费者的同时，建议给予洗涤收费的3倍赔偿。

该规定还指出，若丢失或因损坏不能穿着的，按洗涤费10-20倍给予赔偿。赔偿后的衣物，如消费者索要，可减少30%的赔偿额，衣物归消费者所有；协商赔偿未能达成一致意见的，可引导消费者寻求相关职能机构解决。

刘黎远表示，全国范围内有不少这样的赔偿案例，但基本为线下洗衣纠纷。比如，广州市南沙区人民法院曾判决了一起高档衣服被“洗坏”要求赔付的案列，原告将价值超37000元的多件Burberry品牌衣物送至被告某洗衣店洗涤，领取衣服后发现发白、褪色严重，要求被告按照购买价赔偿。法院最终认定，被告应赔偿2400元，金额按洗涤费用120元的20倍计算。

他建议：“消费者可以重点留意洗护店的品牌和经营实力，将衣服交付前最好就衣服品牌和洗护要求进行沟通，并做好沟通证据留存，同时也可以选择保价服务；另外，经营者要对洗护用品进行检验，避免产生不必要的纠纷。”



图/官文清

广交天下“农”情服务 农行广东分行 全方位服务第135届广交会

文/戴曼曼 王淼怡

珠江水畔，客商云集。4月15日，第135届广交会在广州如约而至。本届广交会展览面积155万平方米，2.9万家参展企业、预计超200个国家和地区的境外采购商共赴这场春天的盛会。

作为本届广交会的战略合作伙伴，农行广东分行积极为广大客商提供便捷的金融服务，通过创新湾区自贸业务、便利支付结算、搭建智慧场景等，展现“农”情服务新变化，助力中国外贸新发展。

畅享支付游广交，外籍人士也便利

生产力向新，吸引力焕新。规模再创新高“中国第一展”，已成为企业展现新质生产力发展成果的大舞台。广交会首期以“先进制造”为主题，突出先进产业和科技支撑。电子及家电、新能源、新能源汽车及智慧出行、工业自动化及智能制造等相关展位规模超8700个，参展企业近3600家，“新三样”企业纷纷亮相，吸引了超200个国家和地区的采购商前来“淘金”“淘新”。

中国企业热情迎客，境外采购商踊跃参与的背后，全方位多样性的金融服务为双方的撮合提供了便利。为便利境外客商来华采购，农行广东分行从创新服务模式、搭建跨境桥梁、便利现金支付等关键领域入手，进一步促进外籍人士支付结算便利化。

本届广交会上，农行广东分行在D区展馆专门配备了外卡取现机，有效满足外籍人士的取现需求。同时，该行还为广交会周边商户开通了外卡受理功能，方便境外客商在农行的POS机刷卡消费，轻松

享受具有中国特色的餐饮、娱乐等服务。一位来自内亚的客商塞杜·索乌表示：“你可以拿着（国外信用）卡去任何地方或者购物。现在外国人在中国消费很容易，如果在餐馆或商店，都可以用这张卡买东西，很方便。”

据农行广东分行国际金融部副总经理李京钦介绍，除了在广交会增设外卡取现设备，目前该行在机场、火车站、广交会周边及CBD商圈等重点区域开通外卡受理商户近3000家，广州市自动柜员机也基本支持境外银行卡取现，实现重点区域外卡受理业务全覆盖。

加大便利支付宣传，也是本届广交会金融服务重点。在D区展馆，农行广东分行布设了关于境外人士支付便利的宣传海报，更好地帮助外籍人士全面了解农行在境外人士开户、外卡取现、外币现钞兑换等方面的服务。在广交会场馆周边，农行的两家营业网点还专门开设了服务专区，并配备中英文翻译的员工，为来华客商提供贴心服务。



金融活水润实体，贸易往来更畅通

充分发挥FT账户的结算优势，积极为外贸企业提供跨境清算、融资融信、资金增值等一揽子综合服务，目前通过FT账户累计服务境内外企业超6000家，其中行业龙头、世界500强企业超百家。

2023年，农行粤港澳大湾区跨境投行中心（广东）正式成立，农行广东分行持续发挥南沙、横琴自贸区“粤港澳跨境业务创新基地”的作用，积极对接“横琴金融30条”，率先办理“北向互联互通”，开展“外贸外贸·企融”行动，助力粤港澳大湾区自贸区投资自由化，为粤港澳大湾区建设注入强劲金融动能。

当前，外贸新业态新形式加快涌现，催生新的市场需求，农行广东分行创新服务矩阵，满足外贸新业态的跨境金融服务需求。

在本届广交会上，农行广东分行配备了专业服务团队，现场提供结算、融资、销售汇等跨境业务咨询，并大力推广跨境e汇通、跨境e证通、跨境e融通等“e系列”产品，为客户提供智慧化跨境金融服务，降低企业沟通和

采购成本。

对于跨境电商等企业客群，农行广东分行结合企业特点，为其量身定制线上跨境直连、多店铺管理、自动收汇、自主结汇等服务，使对外贸易“不见外”，业务办理更“丝滑”。

为加强与广大客商的交流互动，农行广东分行还在展会现场搭建起VR互动场景，通过沉浸式、趣味式的VR体验，使他们亲身领略到

科技服务的便利，深刻感受到中国文化的特色。

服务好广交会，助力外贸新发展，展现着国有大行主动服务国家战略、服务人民美好生活需要的使命担当，农行广东分行将致力于服务构建“双循环”新发展格局，积极提供专属金融服务，全力支持广交会的经贸合作、境内外资金融通、贸易投资搭建金融桥梁。



图/受访者提供

产品服务数字化，跨境金融新体验