



## 聚焦快递业乱象②

恶性竞争 无心服务 盲目加盟 监管薄弱

## 快递公司快速扩张带来一大堆 后遗症

本报记者 任磊磊 蒋龙龙 实习生 胡沛然 王伟

## 乱象一 只顾扩张加盟,哪有心思管理

近年来,民营、个体快递公司发展很快,已经形成了一个庞大的市场,一些大的快递公司大都采用加盟、连锁形式开办;而规模较小的公司则采用挂靠、配货搭载形式操作,这些公司的一个普遍状况是,投递队伍素质低,管理上混乱无序。

加盟是中国快递企业独特的模式,由于缺乏发展扩

张的资金,总公司将分公司承包给加盟者,分公司又将站点承包给个体户,快递业内人士口中“四通一达”是其中最有名的代表。凭借这种模式,他们的业务迅速扩张至全国。

去年下半年到今年上半年,中通快递引领了一波降价,最低价格降到了“3.4、5”——除新疆、西藏等边远地区外的快递寄到山东省只需3块、4块、5块。



堆积如山的快件也带来了快递业堆积如山的问题,许多后遗症难以在短时间内治愈。(资料片)

## 乱象二 加盟商两头受气,哪有心思抓服务

随着加盟制的推广,更带来了总公司和各加盟商之间的矛盾,快递公司内部管理得并不规范。某快递公司加盟商郭先生就表示,加盟商在行业链中处于“夹生”的地位,话语权低,在总公司和消费者之间两头受气。“管理严格,有利于提高快递服务,但是也使加盟商的利益被压缩。总部希望能够极大限度提高质量,却忽略了在挣不到钱的情况下,谁还有心思给顾客提供好的服务呢?”

然而,在这种模式下,分公司都是各自为政。“个别加盟商出现问题,只能靠个人关系解决。”某加盟商就向记者坦言,各个加盟商负责各自的业务,一旦出现问题,自身很

难得到总部和其他加盟商支援,“只有在出现快件投诉时,才能得到总部和各加盟商的支持。”

对加盟模式心存疑虑,除了无法合理利用资源,还有就是加盟商鱼龙混杂,快递人员从业水准不高,甚至出现快件员内盗的情况。另外,加盟商自己可以自主招人,而公司根本掌握不了每一个快件员的信息,追查也就从谈起。

“像韵达和加盟商的问题,这属于企业内部问题,不是我们的监管职责范畴。”山东省邮管局一工作人员在接受采访时坦言,邮管局负责邮政行业安全监管,负责邮政行业运行安全的监测、预警和应急管理,保障邮政通信与信息安全,而监管不到企业内部的奖罚、管理方式。一旦企业停摆,出现大范围快件问题时,地方邮管局才会出面。

## 难点一

## 契约不规范消费者维权难

今年4月份,济南大学生王刚赶在母亲生日前夕,给在老家巴彦淖尔的母亲快递了一部价值四千多元的三星手机。因为手机没有保价,中途途经手机被寄丢。王刚多次找快递公司协商赔偿事宜,快递公司以合同约定为由,只答应赔偿十倍运费。王刚不同意,向热线12345投诉,被告知无法受理快件投诉,建议向邮政业消费者申诉电话12305投诉。

王刚拨打了该投诉热线发现,12305热线只能协调解决快件问题,但并不能强制执法的权限,且物品丢失的赔付标准对消费者并不利。王刚原本打算找律师,可是衡

量了时间成本和金钱成本后便作罢。最终,王刚被迫接受快递公司两千元的赔付。

快递服务业经常出现的一些纠纷包括:快件丢失、毁损或短少等,快递公司往往通过公司的《快件运单契约条款》、《契约条款》、《运送服务条款》、《服务契约》、《快递服务协议》等制定一些霸王条款,用以免除经营者的违约责任。

某快递公司法律顾问表示,契约不规范已是国内快递行业的潜规则。表面上看,消费者有选择快递公司,不接受其合同条款的权利。但是实际上,不论消费者更换哪一家快递公司,都必须被迫接受其快递合同。

## 难点二

## 8个人管全济南,监管难

根据2014年4月山东省邮管局统计,济南市登记在册的包括快递分公司的快递公司有123家。

山东省邮管局一工作人员表示,济南市邮管局相关从业人员就8个人,让8个人管这么大的市场,管理上确实存在一定的难度。

记者从12345市民热线调取的电话记录发现,从3月14日到7月14日的三个月里,有关快递问题的咨询和投诉来电记录是1071条,但实际上,12345并不受理快件投诉问题,大多数来电市民被建议拨打12305。

某业内专家向记者表示,市场规模急剧扩张,而不少省市级的邮政管理部门往往只有几十个编制,监管队伍亟待“扩容”。法律方面也不够健全,是快递业问题繁杂的根本原因。

## 延伸调查

“月入万元那是传说”  
省城快递员月挣4000元左右

快递员工资是多少?这一直是个谜。有的网帖称,不少快递员每个月能挣万元,不少省城白领还在网络上自嘲,“要去干快递。”据记者采访了解,快递员收入过万是小概率事件,“绝大部分快递员月薪在3500元至5000元之间。”

本报记者 蒋龙龙 任磊磊 实习生 胡沛然

## 快递员:每月大概4000元

“月收入过万?”申通快递一位不愿透露姓名的快递员告诉记者,“快递员一般挣3000元至4000元,月入一万元那是老板。”

25岁的汇通快递员小王从事快递员的工作已经一年多,“每天工作时间至少在10个小时以上。”小王谈到一年多的工作,他每天要收发200余个快递,每个收件能提成1元,“要是收件较多的话,每个月的工资能达到3000元。”

随着高温天气到来,小王的工作积极性并不高,“天气这么热,每天还要在外面奔波十几个小时。”小王认为随着快递行业的竞争白热化,“提成比以前少了,工作这么累,工资也没多少,可能干一段时间就不干了。”

京东商城快递的刘师傅介绍,自己所在的快递点有17名员工,大部分是来自外地的打工者,“学历都在高中以上,工资水平在四五千元。”谈到是否想过更换工作,刘师傅说:“虽然四五千的工资并不算多,不过以济南的消费水平来看还算够花,暂时没想过换工作。”

记者经过对省城“四通一达”(申通快递、圆通速递、中通快递、圆通快运、韵达快递)多位快递员的采访,发现省城快递员工资绝大部分在3500元至5000元之间。

## 快递公司:工资靠提成,快递员很苦

记者看到不少省城快递公司的招聘启事,绝大部分快递公司标注的月薪都在3000元至5000元,高的会达到4000元至6000元。

优速公司的一位招聘人员说法几乎相同,“快递员平均工资在4000元左右,有些快递员的确能月入过万,但只是个别情况。”该招聘人员尤其强调,“快递员一定要能吃苦。”济南的快递员一般以外来务工者居多,“很多本地人吃不了这个苦,宁愿干

月薪2000元的轻松工作,也不愿意从事快递这么高强度的工作。

顺丰速运的招聘人员告诉记者,“快递员前两个星期每个月工资为2300元,两个星期以后根据提成来计算。”据他介绍,快递员工资在3500元左右,“双十一”时平均月收入可达5000元,“如果要拿高工资,要多发展客户,通过多收件来拿提成。”

**LUSHANG 鲁商置业**

**鲁商凤凰城**

**首付5万起 住双公园学区房**

11号楼即将盛大公开,90-140m<sup>2</sup>雅宅臻品钜献

60亩业主园林 • 体育公园一路之隔 • 上历城二中 • 银座商业助力

人会享电商钜惠 每平直降200元

西城二中

唐冶新城百万平米都市综合体

东城都心 快捷交通 多维配套 精品雅宅 文化休闲 胜景林园

VIP +0531 5555 7777 / 营销中心 / 经十路唐冶立交桥北行900米

开发商 / 济南金艺林房地产开发有限公司 规划设计单位 / ATKINS阿特金斯 景观设计公司 / EDSA 广告全案 / TUS 潜意诚广告

本资料中图文仅做说明使用 不构成双方买卖合同内容 最终解释权归开发商所有。

**恒大地产** 香港联合交易所上市股票代码: 3333

**恒大绿洲**

千亩湖山 都市生态城

**抄底置业好时机不容错过 精装现房 即买即住**

54-180 m<sup>2</sup>花园湖景学区房 首付3.4万起 再享最高70000元置业补贴

配套设施齐全,一站式休闲娱乐配套,满足业主生活所需;重点教育,市重点石麟小学、幼儿园,一站式公办重点教育就在家门口;运动人生,15000m<sup>2</sup>全天候运动中心,尽情挥洒矫健的人生;公园生活,20万m<sup>2</sup>欧陆式墅园,中直水系景观设计;便捷交通,轻轨B1线全线开工8分钟直达市中心,交通即在家门口;满屋名牌,携手国际品牌,应用先进技术打造精品社区。

恒大集团 绿色热线: 87356666 | 看楼项目地址: 济南市长清区大学路与凤凰路交叉口东北侧 | 路线: 20路、25路、济长巴士3路到恒大绿洲下车

恒大集团 (0531) 87356666

项目地址: 济南市长清区大学路与凤凰路交叉口东北侧

路线: 20路、25路、济长巴士3路到恒大绿洲下车

地图: 济南轻铁开工8分钟直达市中心