

近来本报关于“快递六台电脑丢失,快递公司却只按规定至多赔偿千元”的报道引起了众多读者关注。“双11”即将到来,快递业热闹不断。快递业高薪招兵买马,行业巨头EMS自降身价参与竞争,在这些红红火火的发展背景中,传来了快递经理监守自盗、快递十台电脑6台不翼而飞的杂音。左手繁华,右手乱象,快递业“双面人生”的背后,隐含着诸多深层次的因素。

法规缺位酿成快递“非常赔偿”

专家把脉快递业怪状,直言亟需健全公共诚信系统

本报济南11月3日讯(记者刘红杰) 客户掏运费雇你运电脑,把电脑给丢了照价赔偿是情理中的事情,然而在(邮)快递业,一个保价的限制,却让许多客户像青岛商户纪丽娜一样变得无处讲理。业内专家认为,快递业的这种“怪现状”是目前法律法规缺位所致。

《邮政法》中“未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的,按照实际损失赔偿,但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍”这一条款,成了快件丢失后,快递企业赔偿损失的挡箭牌。看到本报的报道后,中国快递咨询

网首席顾问徐勇说,虽然国外快递公司赔付也多是按照3至5倍的运费赔偿,但国外快递公司的安全措施相对完善,快件遗失概率低。更重要的是,目前国内关于快递赔偿方面的法律法规仍处于缺失状态,没有具体规定赔偿多少。这导致同样的案子,在北京朝阳区和海淀区的法院的判决未必一致。

虽然快递服务的国家标准中对损坏及丢失快件的赔偿问题有所改进,不再按照以前的标准只赔几倍运费,而要根据《合同法》对消费者进行一比一赔偿。但可惜这不是国家法律,没

有相应的法律条文及具体的惩罚措施,执行起来有难度。徐勇建议,可以建立快递公司服务保证金制度,对于服务质量不好的快递公司,要建立黑名单制度,使其五年、十年甚至永远不能从事快递行业。除了起到警告和震慑的作用,也能防范快递员“跳槽流动作案”。

中国交通运输协会快运分会副秘书长、中国物流学会常务理事刘建新对此深表赞同。“一颗老鼠屎坏了一锅汤,对这样的害群之马绝不能放任,不然是对行业的打击,对消费者权益的剥夺,也是政府监管部门的失职。

要从严治理,上黑名单,吊销执照,对社会公示,让大家知道做坏事没有好下场。”

刘建新还建议,建立快递员的诚信记录,与个人身份证系统联系起来。即使他不做快递员转做别的行业,也会因为有污点被拒。“公共诚信系统不健全,不是快递企业能独立解决的,这是政府的责任。”

在刘建新看来,要促进快递业健康发展,还要从法律、法规和政策上做文章。在他看来,管理缺乏“硬部门”、监管缺乏“硬指标”、处罚缺乏“硬杠杠”,快递业健康发展还需诸多法律完善。

相关链接

◆事件回顾

快递10台电脑 6台不翼而飞

近日,青岛开发区的商户纪丽娜通过全峰快递向北京中关村的客户快递了10台电脑,两天后客户签收时发现,其中有6台电脑不翼而飞,除了一个电脑箱子是空的外,另外五个箱中放了石块。纪女士要求全峰快递全额赔偿,而全峰快递则以纪女士未对这些快件保价为由,表示根据有关规定,最多只能赔偿运费的10倍,也就是1000元。这让纪女士无法接受。

本报对此报道后,有关部门对于赔偿事宜进行了协调,但双方根本无法达成一致,各坚持自己的主张。纪丽娜无奈决定通过法律程序维护自己的权益。本报对此进行连续报道后,也引发众多读者的评论,多批评当前快递业存在的弊端。

◆相关案例

快递丢头牛 赔你一只鸡

9月13日,从事电子生意的刘先生给广州的客户发了一批价值十多万元的货物,运输这批货物的货车发生车祸,货物损坏。优速物流的负责人称车祸属于不可抗力,不在公司赔偿范围,而且刘先生没有保价,因此最多赔偿300元。

9月14日,东莞杨先生的表弟通过厚街邮局EMS,给他邮寄了一款价值近4000元的手机,至今下落不明。邮局告诉他,因为当时未买保险,所以只能按照邮费的三倍作出赔偿。

10月8日,路女士在兰州市安宁区建宁路的某快递公司邮寄了一块价值1280元的手表到深圳,可过了两周对方还是没有收到。对此,快递公司只愿赔75元了事。

10月10日,杭州蒋先生的一位客户从宁波象山寄了价值7万元的衣服给他,包裹到达杭州后丢失。快递公司称因没有保价,赔款最高不会超过500元。

10月底,荆州区的林师傅快递了12公斤白银,在快递中一根1斤多的银条不翼而飞,但因为没保价,快递公司只答应赔偿1500元。

◆相关新闻

快递员高薪酬 却很难招到人

近日,一条关于北京EMS快递员月薪高达1.5万元的消息在网络上疯传,快递员竟有这样的高薪待遇,在意外之余,也让很多人羡慕不已。不少外地快递员将其与自己的工资进行了对比。随后,网上又传出杭州地区申通、圆通、汇通、中通、韵达、顺丰、EMS等多家快递企业,11月份有些区域的快递员月薪甚至将破3万元。但在采访中记者发现,无论是私营快递公司还是EMS,快递员一直有很大的缺口。业内分析,快递行业业务量大,活太累,没有多少年轻人愿意干。



又到网购旺季,快递行业繁忙起来。(资料片)

诊断结果:目前快递症状有三

症状一

网购发展迅猛 快递手忙脚乱

用中国快递协会副秘书长邵钟林的话说,商品经济的活跃,是快递业务出现的最主要原因。特别是从21世纪初开始,电子商务迅速发展,快递业务急剧增加。

中国电子商务研究中心数据显示,从2007年至2011年,我国网购快递企业营业收入规模从78.2亿元到780.6亿元,短短4年增长了9倍之多,民营的四通一达(中通、圆通、申通、汇通、韵达)就在这个市场厮杀出一片天地。

但相比网络购物收入每年翻一番的增长速度,快递业务收入的年增长率则相差较大,其发展速度已跟不上网购快件的要求。于是,“双11”、“双12”、元旦、春节等网购“大考”前,快递业纷纷折戟,频现爆仓,股市上的专业术语,倒成了快递业的专用名词。

在这种快速发展手忙脚乱的应对中,服务质量成了短板。又逢“双11”,快递企业竞争将进入一个高峰,不少快递企业希望用高薪留住员工。在招聘网站上,5000元至8000元/月的快递员高工资让人咋舌。一位业内人士告诉记者,招不到人的时候,有些快递公司老板同时兼任快递员,只要有人来应聘,几乎来者不拒,所以快递员的素质良莠不齐。

中国快递咨询网首席顾问徐勇认为,与欧美国家相比,我国快递业还处在劳动密集向技术密集延伸的初级阶段,人为因素对快递服务质量影响比较大。

症状二

价格大战之下 压缩服务质量

一方面要应对网购急剧发展的需求,另一方面还要严防来自同行业的残酷竞争,中国快递业在价格战和服务战的抉择中,逐渐靠向了前者。

近日,有媒体报道,多年以来价格“高高在上”的EMS,突然在部分区域市场作出优惠让利,最高降价幅度达四成,“首重20元”的价格神话被打破。更加引人注目是,在部分城市,EMS推出“1公斤以内每票8元”的电商快件活动,这让EMS的电商件价格与“四通一达”基本持平。

在中国快递咨询网首席顾问徐勇看来,价格战是目前快递业最有力的竞争武器。原因是,目前我国快递业同质化竞争严重,结果是引发价格战,重快件量,轻服务质量。

从1980年中国邮政速递物流开办国际特快专递开始,截至今日,8000多家大大小小的快递公司,构成了一幅竞争残酷而又壮观恢弘的快递业图景,但产业集中度比较低,中国前6名快递公司连一半市场份额都达不到,即使国字头的邮政速递,2011年的市场份额也只有28%。这导致中国根本没有形成统一的快递网络。与之相比,在美国经营全国范围的快递企业只有四家,却占90%以上市场份额。产业集中度越高,服务质量越高,产业集中度越低,服务质量越低。

徐勇说,价格战的直接后果,就是快递业的利润空间受到挤压,形成低价竞争、低成本、低服务模式。

症状三

加盟制模式下 存在管理断层

中国快递咨询网首席顾问徐勇表示,保守地说,两成以上的快件遗失案件是工作人员内部盗窃,有的甚至达到40%,这些监守自盗的案件多数发生在加盟制的快递公司,总部对旗下各站点约束和监管不够,造成其在管理上出现漏洞。

徐勇从不否认加盟制模式对中国快递业发展的贡献,圆通、中通等民营快递公司都依靠加盟制起家。但加盟商各自为政,往往以自己为原点,以自身利益为半径画半圆,为短期利益而牺牲质量和品牌。

“对加盟制为主的民营快递公司而言,最主要的难题是一体化管控和内部利益协调。此外,加盟制民营快递企业还容易陷入产品单一、同质化竞争、大打价格战的恶性循环。在世界500强的快递企业中,还没有一家是特许加盟模式快递企业的案例。”徐勇认为,特许加盟模式不能适应快递产业一体化、集约化、标准化、机械化和国际化的发展趋势,这种模式只能是一种发展中的过渡模式,终极的模式是自营为主,代理为辅。

最近两年,圆通、中通等依靠加盟制起家的民营快递公司,开始不约而同地加大直营比例,而已经垄断国际快递市场的四大跨国快递公司和邮政EMS及民营顺丰速递,都采用了近乎100%的直营体系。“随着一体化的推进和执行力的落实,快递业的服务质量和运营效率将拥有体制上的保障。”徐勇表示。

本报记者 刘红杰