



快递延误只能认栽

省城消费者对快递的投诉,一年超过2000次

晚报调查

近日的韵达快递停摆事件让不少人仍心有余悸,担心此种情况以后还会发生,本报记者对济南快递行业的现状进行了调查。去年,济南共接到有关快递的投诉2124件,占了全省投诉的18%。快递服务差、快件丢失损坏、快件延误等问题仍不同程度存在。

本报记者 蒋龙龙 任磊磊 实习生 胡沛然 王伟

快递投诉量大增,延误时间最令人不满

7月15日,国家邮政局公布快递行业上半年数据,上半年,全国快递服务企业业务量累计完成59亿件,同比增长53.7%;业务收入累计完成897.5亿元,同比增长42.5%。6月份,全国快递业务量完成11.3亿件,同比增长56.5%。

同全国情况一样,济南快递行业的发展也非常快速。今年上半年,济南共完成快递量4809.6万件,位于全国城市第

25位。不过随着快递快速发展,消费者的投诉量也在迅速增加。根据国家邮政局申诉中心的相关数据显示,2013年快递有效申诉为19.6万件,同比增长42.7%。

同全国一样,山东的快递投诉近些年也成不断上升趋势,山东省邮政业消费者申诉受理中心2013年共受理、结案申诉17743件。

青岛和济南是投诉重灾区,去年济南共接到投诉2124件,占了全省投诉的18%。而在这些投诉中,关于快递延误是投诉的第一大类,占了近一半。其它的就是关于投递服务差、快件丢失缺少、损毁等几大投诉种类。今年爆发韵达快递停摆便造成了大规模快件延误,引发了大量市民投诉,但也没有什么好办法,只能认栽。

快递件少了损坏了索赔很困难

随着快递市场的发展,在济南有资格从事快递业务的企业共有123家。除了传统的“四通一达”,顺丰等快递,近些年兴起的快递因邮资低廉,受到了不少对价格敏感网店业主的欢迎。

“我们店是薄利多销,所以选择性价比高的快递。”零食店店主陈先生介绍,不过网店选择这样的低价快递,就承担了相应的风险。陈先生曾邮寄了7包商品,买家反映少了2包,“显然是邮寄过程被偷拿了。”

为了索赔,陈先生按照

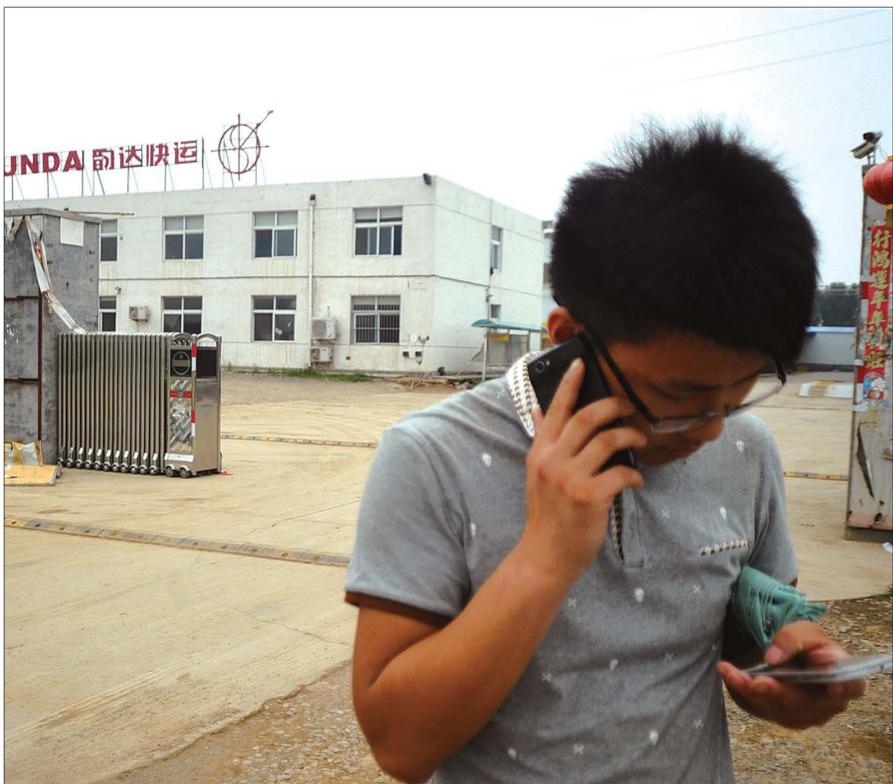
快递员的意见先打客服,然后找到相关负责人,负责人说将安排调查。但之后就杳无音信,最后以分拨点“没监控”为由不了了之,并没有准确回复。“最后只能吃哑巴亏,自己把商品补给了买家。”

7月初,宁女士曾在网上购买过一箱酒,到货时发现有两瓶破损,总价值约800元。宁女士当时与送货的快递员签下证明书,证明物品在快递运送过程中损坏,但快递公司称只能赔付物品价值的一成,不能全额赔偿。宁女士窝了一

肚子火,并准备放弃。

7月初,赵女士从济南向内蒙古邮寄一批食品,后来发生变故,快递被退回济南。退货签收时赵女士没有进行现场验货,但签收后发现快递包装与寄件时不一样,打开包装后发现食品少了两包。与快递客服联系,对方称因为没有现场验货,无法界定是否为运送过程中造成的货物丢失,故无法进行赔付,需要赵女士自己开具破损证明。关于如何开具破损证明,快递公司则称不负责。赵女士称自己毫无办法,“精疲力尽”。

快件丢失 索赔困难



韵达快递部分网点停摆后,有些客户只好自己到中转中心取快件。 本报记者 张中 摄

收寄验视令箭成了“鸡毛” 快递公司“睁只眼闭只眼”

延伸调查

本报记者 蒋龙龙 任磊磊 实习生 胡沛然 王伟

2013年底的“毒快递”事件震惊全国,圆通快递装卸快件时发生化学品泄漏,前后共致1人死8人中毒。针对该种现象,国家相关部门要求快递企业执行收寄验视制度。现在验视制度执行怎样?记者对此进行了调查采访。

赵女士是一名网店店主,经营护肤品生意。“东营毒快递事件后,一度非常严格,液体不能送,每包都要检查。”现在液体护肤品也可邮寄,检查并不严格。赵女士介绍:“一般塑料瓶装的液体可直接邮寄,玻璃瓶装液体则只在包装上更加严格,主要是防止损坏。”快递员是不是开包查看快件?赵女士表示“只要和快递员熟识了,取件时不用再验货。”

记者以要邮寄包装好的两瓶红酒到江苏为名,分别打电话给4家快递公司共10个快递点进行询问,圆通快递公司三家分店,一致表示禁止邮递液体物品,特别是红酒属于易燃易爆物品之一,不能收件。10个收货点共有4个快递公司表示可以邮寄,并且不要查看。

据一名不愿透露姓名的快递员告诉记者,“员工的工资主要靠收件的提成,收件可以提邮资的一成。”为了多拿点收件提成,多跑单,很多快递员对开包检查制度就“睁一只眼闭一只眼了”。

据山东交通学院交通与物流工程学院副教授刘华群介绍,“毒快递”刚出问题后,验视制度执行的还可以,在快递单上验视完之后盖章才能邮寄,“但最近验视制度执行较差”。另外按照规定来说,收件人应该是验货后再在快递单上签字,实际执行也不是这样。“在目前,快递公司激烈竞争的前提下,没有人愿意把财神往外推。”

另外,在不验视的情况下,一旦发生丢失短少、损毁等问题,双方举证不一致,也增加了解决问题的难度。

《同城快递 咋被送到了省外》 追踪

见习记者 田宇 实习生 郝志梅

《同城快递咋被送到了省外》一稿见报后,16日一早,客户郭女士就被受理业务的快递员小董的电话声吵醒了,电话那头小董显得很着急,“小董告诉我,说是济南天天快递公司这边看了齐鲁晚报的报道,让他尽快处理此事。”郭女士告诉记者。

随即记者也与小董取得了联系,小董向记者道出了这件事情的始末,原来小董是济南天天快递的加盟商,

快递员主动找 郭女士协商赔偿

在今年6月末暂停了业务。但小董在济南天天快递公司登记的信息没有得到及时更新,所以郭女士通过天天快递的官网上查询自己片区业务员电话仍是小董的。

6月30日,小董暂停业务后,接到了郭女士的联系电话,但是他已无法邮寄货物,于是小董把郭女士这批货交给了济南天天快递其他分部的一位快递员来处理,“把货交给那个快递员后,我非常放心,也没有对郭女士的货物进行追踪,确实大意了,被那个快递员动了手脚。”小董

告诉记者,当得知郭女士邮寄的货物出现异常后,小董再去找当时那个快递员却发现他已经离职,寻找未果。至于快递单已经被涂改的快递怎么能蒙混过关重新被邮递,小董说只要快递单号未录入系统,这个快递单就可以使用。“我虽然不是天天快递的加盟商了,但是我们和公司有协议,谁收了件,就要对这个件负责,现在郭女士的损失由我来承担。”小董说,记者了解到,小董已经和郭女士就赔偿一事进行了初步协商。

快递事故 频发探因

为何加盟制的快递企业屡屡出现问题,业内人士告诉记者,网购的火爆带动了快递行业快速发展,但激烈的市场竞争中,大多数快递公司采取粗放式的经营方式,尤其一些中小型企业靠打价格战来争取市场,以低价招揽客户。

“现在的快递价格几乎和10年前一样,但是成本却大大提高,尤其是人工成本。”该业内人士告诉记者,像这种快递公司营业站点停业绝不是一起偶然事件,未来两三年内,竞争愈演愈烈,快递公司某一区域业务瘫痪现象仍会出现。

“加盟式”粗放扩张 缺乏控制力

记者了解到,省一级的加盟商往往向总公司缴纳一定的代理费,再将自己取得的经营权层层转包。加盟制的公司对分公司管控力度薄弱,在加盟模式下各快递网点之间各自为政,物流链之间存存障碍,总部难以掌握每个加盟商的情况。总部仅负责加盟商之间货物中转,一旦分公司瘫痪,总公司很难在短时间内恢复运转。

“快递加盟分公司自己雇人,自主经营,不受总公司管控。”该业内人士称。据了解,国内快递公司除了顺丰和EMS采用直营模式外,

其他“四通一达”(申通、中通、汇通、韵达)多采用加盟或者“加盟+直营”混合的模式,而这些加盟商也是参差不齐。

该业内人士坦言,“现在快递行业的加盟商,有一些都没有什么固定资产。仓库、物流、车队这些最关键的硬件设施甚至是租借而来。加盟制的优势就是能够在短时间内在全国组建一张网络,但也带来一些弊端,比如管理松散,而这些弊端在日后也会逐渐显现出来。”这也为快递事故频发在源头上埋下了导火线。

前途出国 VISION OVERSEAS 权威 | 专业 | 诚信

新东方·前途出国 国际教育展

29th VOGE GLOBAL EDUCATION THE 29th EXHIBITION · SUMMER 2014

七星级留学盛典【护航毕业季】 精英顾问 冰点优惠 名师讲堂 名校云集 一站服务 备考秘籍 录取典藏

7月19日 周六 14:00 万达凯悦酒店二层 济南市市中区经四路万达广场西侧 预约: 86959978

哈佛等世界名校海归顾问团队亲自规划指导	秦唯嘉 新东方前途出国美国部留学专家 美国哈佛大学教育政策与管理专业硕士,北京大学法学院国际商务法专业硕士,曾任教于美国名校,并被这所顶尖的南加州大学授予特殊荣誉奖。	白晓林 新东方前途出国加拿大部留学专家 从事加拿大留学工作六年,熟知加拿大留学签证和移民政策,每年帮助成百上千名留学生成功申请到名校,西安大略、曼多利亞等世界名校!	刘焱 新东方前途出国英国低龄项目主管 英国留学、工作多年,对英国教育体制、控博特点、人文环境了解透彻,帮助数百名留学生成功申请到名校,从最现实最贴切的角度为学生规划适合的留学方案。	田超 新东方前途出国亚洲部总监 毕业于柏林大学市场营销专业,新东方前途出国资深留学专家,2010年荣获第一届五星金牌留学顾问。	韩玉 济南新东方学校托福项目主管 新东方教育科技集团优秀讲师,善于运用技巧帮助学生提高听力,培养出众多托福高分优秀学员。	张亿非 济南新东方学校雅思教学骨干讲师 英语专业八级,拥有剑桥商务英语证书,英语三等级证书等多项英语专业认证,曾接受美国文化协会的IELTS教师专业培训。
----------------------------	--	---	---	--	---	--

精英顾问 名校云集 全球知名院校汇聚把脉最新留学趋势及政策

金牌讲师 冰点优惠 解惑毕业与开学的疑虑,探寻职业与留学的通途 现场签约尊享热门产品超值优惠

扫一扫 微信预约获取精彩好礼

山东新东方前途出国 -liuxue.xdf.cn/jinan- 留学咨询热线: 0531-86959978 留学旗舰中心: 济南市市中区经四路万达广场写字楼D座20层

新东方 XDF.CN

行动定义自由。ACTION.

真正的自由,以行动定义。想去狂野飞扬,全系N20涡轮增压引擎和8速手自一体变速箱,酣畅动力席卷前路;想秀一把型格,亦有全面升级的内饰和标配全景天窗,以及可灵活调节的后排空间,又一次引领了豪华SAV的进化风向。最不能亏待的是自由的天性,xDrive智能全轮驱动系统,不尽心不罢休。自由就是,去想去的地方,走想去的路,ACTION。更多信息,请致电400-800-6666,或登录www.bmw.com.cn,或致询您当地的BMW授权经销商。

新BMW X1. 风驰上市。

济南大友宝 0531-8878 8888 济南万宝行 0531-8750 8588 济南宝悦行 0531-8835 5555

BMW高效动力
BMW EfficientDynamics
更少尾气排放,更多驾驶乐趣。

悦享纯粹驾趣。 YOUR DRIVING PLEASURE OUR JOY

中国奥委会合作伙伴